

Le Back Office se présente: activités, caractéristiques techniques et particularités



De nombreux services internes contribuent au bon fonctionnement de la Banque: l'un d'entre eux est le Back Office.

Pour mieux comprendre ce qui se cache derrière ce service, nous avons demandé à Giuseppe D'Onghia de répondre à quelques questions.

Giuseppe D'Onghia
Responsable Back Office,
Banca Popolare di Sondrio (Suisse) SA

Vous êtes responsable du «Back Office»: de quels domaines vous occupez-vous et quelles sont vos activités?

Notre Back Office est divisé en deux domaines: **Trafic des paiements** et **Titres**.

Le premier gère principalement la comptabilisation des paiements entrants, des paiements sortants dans différentes devises et via différents circuits (dans ce contexte, la plupart des activités sont administrées de manière automatisée par notre plateforme de banque en ligne, GoBanking), des transactions effectuées par la salle de marché sur le marché des devises (*forex*), des opérations de change à terme, des ordres permanents, etc. Autre mission: le *trouble shooting*, c'est-à-dire la résolution des problèmes liés aux paiements entrants et sortants, tels que l'apparition de retards et la non-exécution ou l'exécution erronée.

Toutefois, l'activité principale ainsi que le cœur du domaine des Titres, est l'ouverture du registre afin d'enregistrer les titres et leurs caractéristiques dans le système concerné. Cette activité est cruciale, car ce n'est qu'une fois la saisie achevée que les conseillers/clients peuvent effectuer les opérations souhaitées. En outre, nous établissons une distinction entre le domaine Administration des titres (qui traite par exemple des coupons, des dividendes, des transferts de titres, des opérations de sociétés) et le domaine Bourse, essentiellement chargé de la comptabilisation des transactions sur titres pour le compte des clients.

Le traitement des factures est une activité qui nous concerne tous de près: comment la division Trafic des paiements traite-t-elle les virements sortants et entrants?

Comme prévu, la plupart des paiements nationaux et des virements SEPA sortants (environ 80%) ne passent plus par notre service, car ils sont traités directement via GoBanking. La partie restante, qui comprend les virements papier nationaux et internationaux, nécessite en revanche un certain niveau de traitement à la main. Ici, les opérateurs du Back Office se chargent d'enregistrer le paiement, de vérifier ce que le conseiller a saisi et de s'assurer que les instructions opérationnelles de notre établissement sont respectées. Dans le domaine

des paiements internationaux, l'intervention du collaborateur consiste également à choisir le «canal» à emprunter en fonction des exigences du client (banque bénéficiaire, devise, subdivision des frais, etc.). Selon les différents accords signés, le Trafic des paiements fait ensuite intervenir les intermédiaires les plus appropriés.

En ce qui concerne les créances, nous n'intervenons que dans le domaine des virements entrants en CHF et en EUR (soit 97 à 98% du total) en cas de problèmes. En revanche, les créances internationales (circuit SWIFT) sont traitées manuellement dans la mesure où la transaction nécessite l'intervention de plusieurs intermédiaires. Les opérateurs du Back Office vérifient d'abord la couverture effective du montant auprès de notre banque partenaire dans la devise concernée et seulement après effectuent le virement sur le compte BPS (SUISSE) du client. C'est pourquoi il faut plusieurs jours avant que le bénéficiaire puisse voir la créance.

SEPA, (euro)SIC, SWIFT: en termes simples, que signifient ces acronymes?

Nos clients ne le savent peut-être pas, mais lorsqu'une transaction a lieu, au moins l'un de ces acteurs entre en jeu:

- SEPA: acronyme de «*Single Euro Payments Area*» (espace unique de paiement en euros). Il s'agit d'un espace mis en place par l'Union européenne pour standardiser les paiements scripturaux en euros entre les différents pays participants et au sein duquel des règles/procédures uniformes s'appliquent. Pour que les virements en euros puissent être traités par ce canal, les paiements doivent répondre à certaines caractéristiques, parmi lesquelles la subdivision égale des frais liés au paiement entre le donneur d'ordre et le bénéficiaire et l'adhésion des deux établissements au circuit.
- (euro)SIC: «*Swiss Interbank Clearing*» et euroSIC sont des systèmes de paiement suisses. Le premier traite les virements scripturaux nationaux en francs suisses et le second ceux en euros qui ne relèvent pas des paiements SEPA.
- SWIFT: le circuit «*Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication*» est un réseau de communication entre banques qui régule les paiements internationaux qu'il n'est pas possible de traiter par les canaux mentionnés précédemment.

Comment interagissez-vous avec les autres banques? Existe-t-il des règles particulières?

Tout contact direct n'est possible que si la banque du bénéficiaire adhère aux circuits SIC et euroSIC, ou si l'autre établissement «échange» également la «clé SWIFT», ce qui constitue une autorisation permettant aux deux banques de communiquer et donc de traiter les paiements sans l'intervention d'intermédiaires. En revanche, si aucune interaction directe n'est possible, il devient nécessaire de faire intervenir une tierce partie: plus il y a d'établissements impliqués dans la transaction, plus le temps d'exécution est long et plus les frais facturés au client sont élevés.

En ce qui concerne les règles, oui, il en existe dans certains pays. Les États-Unis en offrent un exemple représentatif, puisqu'ils n'autorisent sur leur territoire national que le traitement des paiements en dollars américains par des établissements américains. Cela signifie que toute banque étrangère (y compris la nôtre) doit passer par l'établissement correspondant sur le territoire.

Lors de la présentation de la division Titres du Back Office, vous avez mentionné les «opérations de sociétés», de quoi s'agit-il?

Également appelées *corporate actions*, les opérations de sociétés recouvrent toutes les opérations réalisées par une société cotée en bourse impliquant un processus de transformation du capital social. Il peut s'agir notamment de fusions et d'acquisitions entre organisations, d'augmentations de capital et de divisions d'actions (*split*)- c'est-à-dire l'augmentation du nombre d'actions en circulation d'une société dont la capitalisation reste inchangée, avec une réduction conséquente de la valeur de chaque action.

Quel rôle l'évolution technologique a-t-elle joué dans les deux domaines d'activité du Back Office?

La technologie a clairement permis d'automatiser certaines tâches. Ces automatisations ont créé une valeur ajoutée à la fois pour les opérateurs de Back Office et pour la Banque elle-même. D'une part, grâce à l'évolution technologique, les tâches les plus récurrentes et monotones sont assurées directement par le système, ce qui décharge les collaborateurs et rend leur travail plus varié tout en diminuant la probabilité d'erreurs. D'autre part, avec le temps, les progrès technologiques ont entraîné une diminution de la main-d'œuvre, ce qui s'est traduit par une baisse des coûts de personnel pour notre établissement, au profit des investissements informatiques. Voici quelques exemples de technologies introduites: GoBanking pour le Trafic des paiements et, plus récemment, le processus d'automatisation des ordres de bourse (STP, «*straight-through processing*») ou le *Trading* en ligne pour la division Titres.

3

Comment pensez-vous que les activités du service évolueront à l'avenir? L'intervention «humaine» continuera-t-elle à jouer un rôle important ou la technologie allégera-t-elle encore les tâches?

L'intervention manuelle «ad hoc» fera toujours partie des activités des deux domaines du Back Office, en particulier lorsqu'elle est indispensable à l'exécution urgente des transactions/activités.

Même en matière de «*trouble shooting*», de vérification de la couverture des créances ou encore en ce qui concerne le déclenchement d'opérations de sociétés dans le domaine de l'Administration des titres, les interventions manuelles continueront à jouer un rôle prédominant.

Toutefois, avec l'aide de la technologie, il sera possible de rationaliser d'autres tâches et processus, ce qui permettra d'offrir un service de «qualité supérieure» axé sur le contrôle de l'efficacité des processus et des flux.

Les divisions Trafic des paiements et Titres sont très différentes. Y a-t-il des points communs entre elles, selon vous?

Absolument! Toutes deux sont au service du client; qui est, dans leur cas, le Front (conseil). Elles n'ont pas de contact direct avec les clients externes. Ce sont des bureaux d'exploitation qui exécutent les demandes reçues, sans prendre de décisions. En outre, elles sont toutes deux responsables de notre établissement suisse et de

celui de Monaco (MC). Enfin, bien que la division Trafic des paiements traite d'«argent», tandis que la division Titres traite des «titres», toutes deux effectuent principalement des activités d'enregistrement.

Pour conclure, quel a été votre parcours avant d'occuper votre poste actuel?

Après mon apprentissage, j'ai travaillé pendant huit ans dans un autre établissement bancaire avant d'entrer chez BPS (SUISSE) en 1998, où j'ai immédiatement intégré le Trafic des paiements, division dont j'ai pris la direction en 2000. En 2014, à la suite d'un choix stratégique de notre Banque, les deux domaines actuels du Back Office ont été fusionnés et j'ai pris la responsabilité de l'entité nouvellement créée. Cette nouvelle charge représentait certes un défi, mais l'expérience acquise au fil du temps et la collaboration avec des collègues extrêmement compétents m'ont facilité la tâche.

Éditeur

Banca Popolare di Sondrio (Suisse) SA

Via Maggio 1
CH-6900 Lugano
Tel. +4158 855 31 00
Fax +4158 855 31 15

Call Center 00800 800 767 76

contact@bps-suisse.ch

www.bps-suisse.ch/fr

Avertissement

La présente publication est émise par le service de conseil en investissement de la Banca Popolare di Sondrio (SUISSE). Les «Directives visant à garantir l'indépendance de l'analyse financière» de l'ASB ne s'appliquent pas ici.

Ce document ne constitue pas un conseil juridique ou fiscal, une offre ou une invitation à souscrire des actions. Il ne remplace en aucun cas les conseils qu'il est nécessaire de requérir auprès d'un expert avant de prendre toute décision d'investissement ou de désinvestissement, concernant les risques associés aux instruments financiers, les objectifs, la situation financière ou les besoins de l'investisseur. Il incombe donc à l'investisseur de contacter son conseiller financier et de consulter la brochure de l'ASB intitulée «Risques particuliers dans le commerce de titres», qu'il est possible d'obtenir gratuitement auprès de n'importe quelle banque.

Le service de conseil en investissement de la Banca Popolare di Sondrio (SUISSE) s'efforce de garantir la fiabilité de ses sources d'informations. Il ne peut toutefois pas garantir que les informations contenues dans le document sont exactes, fiables et complètes. Par conséquent, la Banque décline toute responsabilité quant au niveau d'actualisation, d'exactitude et d'exhaustivité des contenus. Toute opinion exprimée dans la présente publication est susceptible de faire l'objet de modifications sans que ses destinataires en soient spécifiquement notifiés.

Les cours et les valeurs communiqués sont donnés à titre indicatif et ne sont pas représentatifs du prix/cours réel. La Banque décline toute responsabilité pour tout éventuel dommage, y compris un manque à gagner, résultant de l'utilisation des informations contenues dans le document.

Les performances passées ne constituent ni une promesse ni une garantie de performances futures. La valeur et les revenus des investissements détenus peuvent fluctuer en fonction des conditions du marché et des taux de change; l'investissement peut entraîner des pertes ou des diminutions de capital.

Les services et produits financiers décrits dans cette publication ne peuvent en aucun cas être proposés aux personnes relevant d'une juridiction qui limite ou interdit leur offre.

Il est interdit de reproduire et/ou distribuer, que ce soit en partie ou en totalité, le contenu de ce document sans l'accord préalable de la Banca Popolare di Sondrio (SUISSE).

Publié en avril 2024