

Etudes de l'ACPR sur la transformation numérique des secteurs banque et assurance

La diffusion des nouvelles technologies et l'arrivée d'acteurs innovants ont des effets sur l'ensemble du secteur financier. Pour mieux comprendre les phénomènes à l'œuvre et intégrer ces réflexions dans la conduite de ses propres missions et sa participation aux instances européennes et internationales, l'ACPR a mené en 2021 deux études sur la transformation numérique. Ces études couvrent respectivement le secteur bancaire et le secteur de l'assurance.

L'Intelligence Artificielle (IA), un élément moteur de la transformation numérique des banques et des assurances

Quatre ans après sa première enquête sur ce thème, elle a ainsi interrogé 12 organismes d'assurance et 8 établissements bancaires pour mesurer les transformations engagées par ces acteurs.

Les deux études se sont appuyées sur les réponses fournies par les organismes sollicités à un questionnaire d'une cinquantaine de questions ouvertes, complétées par des entretiens menés avec chacun d'entre eux. Ces études permettent de caractériser avec plus de précision les stratégies des acteurs en place, leur perception du contexte concurrentiel et le rythme effectif de leur transformation.

Pour le secteur bancaire comme pour le secteur de l'assurance, **l'intelligence artificielle (IA) apparaît comme un élément moteur de la transformation numérique**, susceptible d'impacter l'ensemble de la chaîne de valeur de ces deux secteurs. Les organismes interrogés adoptent d'ores et déjà des outils basés sur cette technologie, avec des applications dans le champ de la relation client (chatbot, analyse de pièces justificatives, conseil automatisé...), dans celui de la conformité (lutte contre le blanchiment, la fraude et le financement du terrorisme) et dans celui de l'analyse des risques.

Les études caractérisent également **la façon dont les acteurs envisagent leurs relations avec l'écosystème innovant**. Face à une recomposition du paysage concurrentiel, les organismes du secteur bancaire sont incités à renforcer l'usage des nouvelles technologies et à adopter de nouveaux modèles d'affaire intégrant les acteurs innovants, via des partenariats ou des acquisitions, dans l'optique de conserver la relation avec le client. Dans le secteur de l'assurance, on observe à ce jour que les « assuretechs » sont davantage perçus comme des partenaires ou des concurrents de niche.

Enfin, les études font apparaître une double exigence d'évolution des systèmes d'information, vers plus de sécurité et plus de modularité. En effet, la transformation numérique augmente l'exposition des acteurs aux risques cyber et aux risques de fraude. Dans ce contexte, une des priorités des acteurs interrogés est de renforcer la résilience de leurs systèmes d'information, tout en améliorant leur modularité – qui se manifeste par la multiplication des APIs (interfaces programmées) et le recours au *cloud* (services hébergés) – ainsi que leur interopérabilité, nécessaires au développement de nouvelles technologies.

Ces études, qui permettent de disposer d'une vision à jour des problématiques de la place française, dans un contexte européen marqué par la mise en oeuvre de la feuille de route pour la finance numérique sont consultables librement en ligne :



[La transformation numérique dans le secteur banque en France](#)



[La transformation numérique dans le secteur assurance en France](#)

La transformation numérique dans le secteur bancaire et de l'assurance français


ASSURANCE

L'IA constitue pour les assureurs la technologie la plus prometteuse : **plus de 83% des acteurs interrogés considèrent que l'IA va profondément transformer les processus internes et la relation client.**




ASSURANCE

100 % des assureurs interrogés ont conclu des partenariats avec des acteurs innovants




BANQUE

IA retient l'attention : **100 % des banques interrogées ont d'ores et déjà déployé des solutions opérationnelles**



BANQUE

Les parcours et l'expérience client constituent une priorité de la transformation numérique : **sur une échelle de 1 à 5, les banques estiment d'ores et déjà entre 3 et 4 le degré de numérisation de leur relation client.**



BANQUE

Pour bénéficier du dynamisme de l'écosystème, les banques accroissent le nombre de leurs partenariats ; certaines explorent de nouveaux canaux de distribution en proposant leurs produits en marque blanche via des fintechs

BANQUE

25 %

25% des banques interrogées estiment la technologie (blockchain) trop peu mature et les cas d'usage pertinents peu nombreux.



BANQUE

Près de **40%**, jugent, à l'inverse, que l'impact de cette technologie sur l'activité bancaire est important, voire « disruptif ».

