

Paris, le 14 janvier 2022

## **L'ACPR publie les résultats de son étude sur la transformation numérique dans les secteurs français de la banque et de l'assurance**

**Près de 4 ans après avoir mené sa première enquête sur la révolution numérique dans les secteurs de la banque et de l'assurance, l'ACPR a interrogé 12 groupes ou organismes d'assurance et 8 groupes bancaires pour mesurer les transformations engagées et les prendre en compte dans la conduite de ses propres missions et dans sa participation aux instances européennes et internationales.**

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.

Ces études permettent de caractériser les stratégies des acteurs, leur perception du contexte concurrentiel et le rythme effectif de leur transformation. À cet égard, elles apportent un point de vue utile sur des phénomènes souvent appréciés selon la seule perspective de l'écosystème innovant (« fintech ») ou des acteurs numériques dominants (« bigtechs »).

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

Dans le secteur de l'assurance, plus de 83% des acteurs interrogés considèrent que l'IA va profondément transformer leurs processus internes. Les assureurs ont ainsi concentré leurs efforts sur la numérisation de la relation client et intègrent progressivement les nouvelles technologies à l'ensemble la chaîne de valeur de l'assurance, tirant par exemple profit des outils d'intelligence artificielle pour améliorer la modélisation des risques ou les processus d'indemnisation des sinistres.

Dans le secteur bancaire, tous les acteurs ayant répondu à l'enquête ont développé puis déployé des outils d'intelligence artificielle opérationnels qui contribuent à améliorer la relation client, la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme ou à mieux identifier les risques.

### **Les autres technologies sont moins plébiscitées mais font l'objet d'explorations actives**

Dans le secteur de l'assurance, les assureurs interrogés estiment l'impact des objets connectés sur leur activité à 1 ou 2 à court terme (sur une échelle de 1 à 5) mais à 4 à moyen-long terme : ils y voient un moyen d'améliorer la prévention et de réduire les risques.

Dans le secteur de la banque, la technologie de registre distribué (*blockchain*) fait l'objet d'appréciations contrastées : tandis que 25% des banques interrogées estiment cette technologie trop peu mature et les cas d'usage pertinents peu nombreux, près de 40%, jugent, à l'inverse, que l'impact de la *blockchain* sur l'activité bancaire sera important, voire « disruptif ». Ces banques anticipent un fort développement des usages et sont actives dans le domaine de l'exploration. Certaines ont ainsi participé aux expérimentations de la Banque de France sur la monnaie numérique de Banque centrale.

## **Des stratégies de développement en lien avec l'écosystème innovant**

Face à une recomposition du paysage concurrentiel, les acteurs historiques 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.

### **Les systèmes d'information face à un double défi : la sécurité et la modularité**

La transformation numérique augmente l'exposition des deux secteurs à de nouveaux risques opérationnels, dont les risques cyber et de fraudes. Dans ce contexte, une des priorités des acteurs interrogés est de renforcer la résilience de leurs systèmes d'information, tout en améliorant leur modularité 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 œuvre de la feuille de route pour la finance numérique, **sont publiées sous le format « Analyses et Synthèses » et peuvent être consultées à l'adresse suivante : <https://acpr.banque-france.fr/liste-chronologique/analyses-et-syntheses>**

**À propos de l'ACPR** : Adossée à la Banque de France, l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) est l'autorité administrative qui contrôle les secteurs de la banque et de l'assurance et veille à la stabilité financière. L'ACPR est également chargée de la protection de la clientèle des établissements contrôlés et assure la mission de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme. Elle est aussi dotée de pouvoirs de résolution. Les services opérationnels de l'ACPR sont regroupés au sein de son Secrétariat général.

**Visitez notre site** : <https://acpr.banque-france.fr/> Suivez nous sur [LinkedIn](#) et [Twitter](#)

**Contact de Presse** : Service de communication de l'ACPR - [presse@acpr.banque-france.fr](mailto:presse@acpr.banque-france.fr)