

## **Les 3 tendances majeures auxquelles les banques doivent se préparer en 2020**

*07 Janvier 2020*

Il va sans dire que 2019 a été une année chargée pour le secteur bancaire. Des thématiques et préoccupations majeures ont émergé ou se sont confirmées : l'accessibilité au cash, la rentabilité des banques... 2020 le sera aussi avec notamment quelques tendances particulières que nous nous attendons à voir au cours de l'année à venir notamment autour des automates bancaires : non, ce canal n'est pas ringard !

### **1. L'externalisation de la gestion des ATMs va s'accélérer**

Dans un contexte de restructuration du réseau bancaire et de transformation des agences, la pérennisation du distributeur automatique est remise en question. En effet, les banques, toujours engagées dans une politique de réduction des coûts, doivent faire face aux enjeux suivants : accessibilité aux espèces et rentabilité du canal automate. [L'annonce en juillet dernier du partenariat entre Brink's France et BPCE](#) signé « pour l'exploitation et la gestion dynamique des automates Banque Populaire et Caisse d'Epargne » a été une première en France et risque d'être particulièrement scrutée par les autres banques. Si les pistes envisagées jusqu'à présent étaient l'externalisation complète de leur parc d'automates ou l'ATM en marque blanche, la différence reposant sur la relation que la banque souhaite maintenir ou non avec ses clients, BPCE donne l'exemple avec le lancement d'un modèle d'externalisation de son parc automates hybride. En faisant appel à un tiers externe comme un transporteur de fonds pour gérer son parc d'automates, BPCE devrait diminuer ses coûts de manière significative. En effet, au regard des différents coûts engagés, ceux du transporteur de fonds, responsable de la gestion du cash, sont les plus importants dans le cadre de l'exploitation d'un DAB.

Au-delà de l'externalisation complète des automates, dans cette même tendance, les agences bancaires partagées et en marque blanche pourraient également devenir une option de plus en plus attrayante pour les banques dans les années à venir. Au lieu d'avoir à fermer une agence, une banque pourrait en effet choisir de la garder ouverte tout en partageant son espace et sa technologie avec une ou plusieurs autres institutions financières.

Ces différents modèles d'externalisation et de gestion par un acteur tiers donnent aux banques la possibilité de réaliser d'importantes économies d'échelle tout en maintenant leur présence sur le territoire et de partager leurs ressources (que ce soit des automates ou des agences).

## 2. Les projets d'AI vont (enfin) décoller

L'Intelligence artificielle est un terme générique regroupant un vaste ensemble d'innovations possibles. D'autant que, jusqu'à présent, lorsque des projets AI sont évoqués, il s'agit bien souvent de projets de « front office » tels que les chatbots ou robots-advisors pour soutenir les opérations à la clientèle sur différents canaux... Si ces projets vont bien se concrétiser d'ici quelques années, ceux qui auraient le plus de chance de se réaliser à court terme seraient plutôt ceux affectant la partie « back office » notamment en matière de détection et de gestion des fraudes. Toutefois l'un des domaines où l'IA pourrait le plus révolutionner le secteur bancaire serait celui du monitoring des automates bancaires. En effet, cette technologie permettrait d'optimiser la gestion du parc d'ATM. Grâce au prédictif, il est en effet désormais possible de prévoir les pannes changeant ainsi la philosophie de la maintenance de ce canal. Ainsi, l'IA pourrait permettre une redistribution du parc d'ATMs mais aussi une amélioration de la disponibilité des machines de 97 à 98%. Les banques pourront optimiser les 2% restant et, de la sorte, garantir une meilleure accessibilité au service à la clientèle.

## 3. L'Open-banking

Stimulées par l'augmentation de la concurrence et de la demande des clients pour un service exceptionnel, mais aussi par l'adoption d'une législation DSP2 sur l'open banking, il y reste encore beaucoup de travail à accomplir par les banques. En ayant recourt aux interfaces de programmation d'application (API), ces dernières seraient en mesure de réaliser des transactions et des retraits en circuit fermé (closed-loop), afin d'en faire diminuer le coût. Toutefois, cette technologie n'est pas encore mature et peu normée. Des expérimentations vont être réalisées au sein des banques en 2020 mais son accélération va sans doute avoir lieu avec l'arrivée de nouveaux entrants ou néo-banques.

*« Parallèlement à la consolidation d'un certain nombre de tendances technologiques importantes, 2020 sera marquée par l'émergence toujours plus prononcée de nouveaux modèles bancaires. Les défis auxquels les banques sont confrontées aujourd'hui sont nombreux. Toutefois, ils peuvent se résumer par la numérisation accrue des services, pour assurer une meilleure convivialité des services financiers, par l'adoption ou le renforcement des modèles d'innovation ouverte grâce au DSP2, par l'exploitation des données clients pour offrir des services personnalisés répondant à leurs besoins réels, et enfin par l'intégration des nouveaux moyens de contacter les clients, tels que le video-banking. »* déclare Thierry Crespel, Responsable Commercial EMEA Francophone d'Auriga.

### **À propos d'Auriga :**

Créé en 1992 en Italie, Auriga est un éditeur de solutions logicielles propriétaires et d'applications destinées à la banque omnicanal. La société a développé la suite logicielle WinWebServer (WWS) qui intègre les différents canaux de distribution de la banque de détail avec notamment les solutions WWS ATM, WWS Mobile, WWS Branch et WWS Asset Management. Auriga dispose d'un portefeuille de plus



de 150 clients, parmi lesquels se trouve les plus grands fournisseurs de services bancaires et institutions bancaires en Italie. Auriga a ouvert sa filiale à Paris en 2013.

Pour plus d'informations <https://www.aurigaspa.com/fr/>

**Contacts presse :**

**Agence onechocolate communications**

Laure Guyon

[laure@onechocolate.fr](mailto:laure@onechocolate.fr)

Tél : 01 41 31 75 07

Alexandra Corbelli

[alexandra@onechocolate.fr](mailto:alexandra@onechocolate.fr)

Tél : 01 41 31 75 01