

Table des matières

Préface	9
Introduction	11
Gouvernance du Pôle FINANCE INNOVATION	12
Comité de Pilotage.....	13
Préambule	14
Les points clés.....	16
> 24 Domaines d'Innovation Prioritaires (DIP).....	16
> Les conditions de réussite de la co-évolution banques – fintech	18
PARTIE 1 : SIX AXES STRATÉGIQUES POUR 24 DOMAINES D'INNOVATION PRIORITAIRE.....	21
Axe 1 : Enrichir le rôle du conseiller bancaire face aux nouveaux acteurs et aux offres digitalisées	23
> Contexte 1 : Les attentes des clients sur les besoins de la banque au quotidien.....	24
> Contexte 2 : La banque 100 % temps réel.....	26
> DIP 1 : Faire évoluer conjointement les standards de place et les systèmes informatiques pour développer de nouveaux services et usages bancaires en temps réel	28
> DIP 2 : Accélérer la réponse au client grâce aux nouvelles offres et outils mis à la disposition du conseiller augmenté.....	29
> DIP 3 : Développer une vision augmentée du conseiller par un système d'agrégation de place de toutes les données patrimoniales.....	33
> Focus : La banque digitale.....	34
> DIP 4 : Conquérir de nouvelles valeurs ajoutées en associant de nouveaux acteurs	35
> DIP 5 : Intégrer la finance comportementale dans le KYC digitalisé.....	37

Axe 2 : Renouveler l'expérience client grâce à l'empowerment.....	39
> Contexte 3 : Le « self data » ou partager le pouvoir des données avec les clients.....	40
> Contexte 4 : Donner davantage de pouvoir au client.....	41
> DIP 6 : Innover avec les clients et ses écosystèmes.....	42
> DIP 7 : Simplifier le parcours client avec l'ouverture de compte en « 3 clics »	45
> DIP 8 : Néo-banques et nouveaux usages, une nouvelle frontière du « selfcare » ?	46
> DIP 9 : Le « selfcare » pour développer de nouveaux clients par l'autoformation.....	48
> Contexte 5 : Le robo-advisor, l'intelligence artificielle au service du conseil en patrimoine....	49
> Contexte 6 : Développer l'intelligence artificielle et l'assistanat bancaire grâce aux robo-advisors de nouvelle génération.....	50
> DIP 10 : Gérer l'épargne avec les robo-advisors : vers un moteur d'allocation intelligent.....	51
> DIP 11 : Entrer dans l'ère de l'assistant bancaire virtuel en 2016.....	53
> Focus : Capture, enrichissement et exploitation des données de mobilité	54
> Focus : Opportunités data des banques et la valorisation des données	55
> Interview : « Watson, l'Intelligence Augmentée d'IBM »	57
> DIP 12 : Améliorer l'image de la PME auprès des banquiers par l'auto-notation.....	58
Axe 3 : Conforter la confiance et la sécurité dans les banques à l'heure du numérique.....	61
> DIP 13 : Innover pour prévenir les cyber-risques du consommateur de services financiers	63
> DIP 14 : Tirer parti des avancées de la biométrie ..	65
> DIP 15 : Développer la confiance par plus de transparence et des certifications	67

Axe 4 : Saisir les opportunités de l'économie collaborative qui s'offrent aux banques	69
> Focus : L'économie autonome et la banque	71
> DIP 16 : Identifier les produits et services bancaires utiles à l'économie de partage	72
> Contexte 7 : Intégrer un nouvel espace collaboratif : la blockchain et les nouveaux protocoles, une rupture technologique et de nouvelles opportunités pour la banque.....	74
> DIP 17 : Initier une rupture pour la banque via la blockchain et les nouveaux protocoles	76
> Focus : La blockchain, la finance libérée	78
> Interview : La perspective d'IBM au sujet de la blockchain.....	80
Axe 5 : L'appréciation des risques et la réglementation	81
> DIP 18 : Mettre en place le guichet unique réglementaire pour les fintech.....	84
> DIP 19 : Utiliser un scoring non conventionnel	85
> Contexte 8 : Mesurer les risques liés aux innovations et aux évolutions réglementaires.....	86
Axe 6 : Saisir l'opportunité du digital pour les collaborateurs	93
> Contexte 9 : La nécessaire transformation de la banque est plus culturelle et humaine que technologique.....	94
> Contexte 10 : La transformation digitale du secteur bancaire et la place du collaborateur.....	94
> DIP 20 : Développer l'image employeur et les outils digitaux de sourcing.....	95
> Focus : L'avenir du recrutement, le sourcing digitalisé	97
> Contexte 11 : Créer avec le digital un nouveau rapport de l'homme au travail	98
> DIP 21 : Faire de la Qualité de Vie au Travail un levier d'engagement des collaborateurs.....	99
> Contexte 12 : Utiliser le digital et les outils transverses de management	100

> DIP 22 : Accompagner la conduite du changement à l'ère digitale	101
> DIP 23 : Innover avec les collaborateurs grâce à l'innovation participative	104
> DIP 24 : Valoriser le capital immatériel et la data : un enjeu-clé de la transformation numérique	105
PARTIE 2 : RÉUSSIR LA CO-ÉVOLUTION BANQUES – FINTECH.....	107
1. La complémentarité entre la banque et les nouveaux acteurs	108
2. Quels sont les meilleurs modes de collaboration entre banques et fintech ?.....	109
3. Collaboration banque & fintech : verbatims.....	114
4. Moderniser et ouvrir le SI bancaire : une obligation pour fonctionner en écosystème	120
5. Définir les facteurs-clés de succès pour les RH.	121
> Utiliser les innovations managériales et les nouvelles collaborations	121
> Faire évoluer la relation employeur/employé en associant les syndicats et les Instances Représentatives du Personnel	123
> Interview : Luc Mathieu, Secrétaire Général de la Fédération Banques et Assurances (CFDT)	125
Conclusion.....	127
Annexes.....	128
> Cartographie des modèles de l'économie de partage.....	128
> La banque de demain vue par des non banquiers	128
Glossaire	129
Répertoire d'entreprises	131
Remerciements.....	171
Bibliographie.....	174