

Globant ►

L'IA APPLIQUÉE AUX SERVICES FINANCIERS

**Une nouvelle ère pour
la banque et la finance**

Le secteur financier migre de plus en plus vers des solutions basées sur l'IA. De l'hyperpersonnalisation à la détection des fraudes, l'IA est en train de changer le paradigme de l'industrie des services financiers.

Comme dans tout processus d'innovation, il existe des défis, des changements et des récompenses. Ce rapport se penche sur le parcours du secteur financier pour utiliser l'IA de manière innovante et efficace.



Quels sont les avantages pour **les organisations financières ?**

Lander Gamboa Sanz, directeur du Future Finance Studio chez Globant, souligne trois avantages principaux pour les entreprises qui adoptent l'IA : la qualité, la rentabilité et la rapidité.

L'IA permet aux institutions financières d'améliorer la qualité de leurs offres et de l'expérience client. Les stratégies omnicanales et l'hyperpersonnalisation renforcent la confiance des clients et leur offrent de nouveaux moyens de contrôler leurs finances et d'en avoir une meilleure visibilité. L'IA peut également gérer des flux de travail lourds, en réduisant les coûts et en automatisant les tâches répétitives, ce qui laisse de l'espace aux personnes pour se concentrer sur l'élaboration d'une stratégie solide pour naviguer dans la digitalisation.

L'IA APPLIQUÉE AUX SERVICES FINANCIERS

Bien que la qualité et la rentabilité soient cruciales, pour Gamboa Sanz, le principal avantage de l'IA dans les services financiers est la **rapidité**. L'IA peut être un allié pour devenir plus visionnaire et devancer la concurrence. Les systèmes intelligents permettent aux banques, par exemple, de s'adapter et de communiquer plus rapidement et plus efficacement. Ils peuvent centraliser les données, améliorer la prise de décision et s'adapter rapidement aux changements de scénarios financiers. En bref, l'IA permet aux entreprises d'être plus flexibles et plus résistantes.



Mariano Andiviria
VP of Technology
chez Globant



Les banques exécutent généralement tous les processus au sein de l'institution. Cependant, pour récolter les fruits de l'IA, elles doivent être ouvertes à la collaboration avec des institutions externes. »

C'est ici que l'open banking joue un rôle essentiel dans le paysage financier, en permettant aux banques de savoir quels produits sont les mieux adaptés à leurs clients.

Un distributeur de données financières et fournisseur d'informations a récemment partagé des informations sur son nouveau modèle d'**intelligence artificielle (IA)**. **Il s'agit d'une IA générative à grande échelle, largement entraînée sur des données financières pour faciliter diverses tâches de traitement du langage naturel (NLP) dans le secteur financier, et c'est la première de ce type pour l'industrie financière.** Les cas d'utilisation de l'outil comprennent l'amélioration de l'analyse financière, l'évaluation avancée des risques, la rationalisation des rapports financiers et les conseils financiers personnalisés.

Selon **Shawn Edwards, directeur de la technologie de Bloomberg**, l'utilisation de l'outil permettra aux institutions « d'aborder de nombreux nouveaux types d'applications, tout en offrant des performances prêtes à l'emploi bien supérieures à celles des modèles personnalisés pour chaque application, avec un délai de mise sur le marché plus rapide ».

Le modèle aidera dans les tâches de NLP telles que l'analyse des sentiments, la reconnaissance des entités nommées, la classification des nouvelles et la réponse aux questions. L'outil permet d'exploiter les grandes quantités de données disponibles sur le terminal du distributeur pour mieux aider les clients de l'entreprise, en tirant parti de l'utilisation de l'IA dans le monde financier.

Cas d'utilisation de **l'IA dans les services financiers**



Gestion des risques.

L'une des étapes que l'IA est en train de franchir est liée au comportement des individus. L'IA, grâce à l'analyse des informations, détecte des schémas dans le comportement des clients qui peuvent révéler des anomalies ou des fraudes, par exemple en détectant des transactions bancaires dans des zones géographiques inhabituelles ou éloignées des lieux fréquentés par l'utilisateur. Une **enquête de l'EIU** auprès des responsables informatiques du secteur bancaire montre que la détection des fraudes est la première application de l'IA dans le domaine bancaire.



Améliorer l'expérience client.

L'IA permet aux institutions d'exploiter les données clients pour offrir une hyperpersonnalisation et comprendre le comportement des clients. L'IA permet aux institutions financières d'adapter leurs canaux à leur offre de produits et de déterminer à quel moment précis et par quel canal aborder chaque type de client.



Extraction de contenu documentaire.

Extraction d'informations pertinentes à partir de vastes ensembles de documents tels que des contrats.



Cartographie réglementaire.

Comprendre l'impact des nouvelles réglementations sur les produits, les contrats existants et les conditions générales des produits.



Traitement des incidents.

Suggérer la meilleure réponse suivante aux agents gérant les canaux conversationnels ou les réponses par e-mail en fonction des informations contextuelles des clients, de la catégorisation des incidents et des runbooks standard.



Analyse et classification de documents.

De nombreuses institutions financières gèrent encore des documents physiques ou des télécopies qui doivent être numérisés, classés et envoyés aux équipes appropriées pour examen.



Conseiller financier virtuel.

Les clients interagissent avec un assistant virtuel par le biais du traitement du langage naturel, ce qui leur permet de poser des questions, de recevoir des conseils et d'effectuer des transactions financières de manière plus pratique et plus intuitive. Le conseiller financier virtuel analyse également les données du client et les informations publiques pour recommander des stratégies d'investissement.



Des données synthétiques pour améliorer les modèles financiers.

Les institutions financières peuvent utiliser des données synthétiques pour tester la robustesse des modèles financiers établis en les soumettant à divers scénarios et tests de résistance, identifiant les faiblesses potentielles du modèle. Les analystes peuvent apporter des améliorations pour s'assurer que le modèle reste fiable et efficace dans différentes conditions.

Les entreprises sont-elles prêtes à mettre en œuvre et à exploiter l'IA ?

Le concept de préparation est crucial pour les institutions financières qui adoptent l'IA. La qualité et la disponibilité des données sont essentielles pour découvrir des modèles de comportement des clients, accroître l'efficacité et réagir aux problèmes potentiels. Cependant, les institutions ont besoin d'aide pour moderniser leurs systèmes informatiques.

Quand les institutions financières disposent d'un socle de données, elles peuvent construire différents types de modèles d'apprentissage automatique par-dessus. En d'autres termes, les institutions financières ont besoin de données transactionnelles pour obtenir des résultats optimaux. **Les institutions financières et les banques doivent créer une intégration transparente pour permettre les transactions à l'aide de l'IA.** Les modèles doivent être formés pour lire différents ensembles de données afin de faciliter une transaction particulière.

Les analystes prévoient que la sphère mondiale des données atteindra **163 zettaoctets d'ici 2025**, et qu'environ

80%

seront non structurées. Les institutions financières peuvent tirer parti des LLM (Large Language Models) pour les aider à **traiter les données non structurées**, obtenir des informations et faire des prédictions.



Prasant Narain
directeur technique
chez Globant

« **Le corpus pour l'IA financière est essentiel et devrait être élaboré à partir de données issues de sources alignées qui permettent des capacités commerciales ciblées.** »

Narain note que les institutions financières qui souhaitent adopter l'IA doivent constituer leur corpus et se demander quel est mon état de préparation en matière de gestion et de découverte des données.

Un autre point crucial pour les sociétés financières qui entament leur parcours en matière d'IA est **d'adopter des solutions cloud**. Le transfert des systèmes numériques de base d'une institution financière vers le cloud est une transformation majeure ; ce point est encore inexploré pour nombre d'entre elles. Les institutions financières qui adoptent le cloud doivent passer progressivement à l'action, prendre conscience des avantages des solutions basées sur le cloud, s'associer à des fournisseurs de cloud et créer des équipes interfonctionnelles pour impliquer à la fois les services informatiques et les secteurs d'activité.

Une grande partie de l'innovation en matière d'IA provient des plateformes de cloud computing.

L'exécution de grands modèles d'IA tels que le LLM nécessite une puissance de calcul considérable, qui peut être difficile à atteindre dans les centres de données des institutions financières. À l'heure actuelle, ces modèles sont facilement accessibles par l'intermédiaire des différents fournisseurs de cloud computing. De même, la formation des modèles peut être une opération gourmande en ressources dans laquelle l'infrastructure cloud peut considérablement stimuler la mise en place et l'exécution de modèles personnalisés. Dans l'ensemble, le cloud peut donner aux institutions financières la flexibilité nécessaire pour améliorer leurs capacités numériques sans investir dans la possession et l'exploitation de leur propre infrastructure.

Enfin, les institutions doivent se demander ce qu'elles veulent réaliser. **Les institutions peuvent rechercher deux choses quand elles adoptent l'IA. Trouver un problème à résoudre ou créer une opportunité à forte valeur ajoutée.** En fonction de cela, elles doivent établir une stratégie d'IA axée sur les données, les modèles et les technologies nécessaires pour permettre ces cas d'utilisation spécifiques.

Prise de décision éthique et IA

Les institutions financières doivent veiller à ce que les systèmes d'IA soient impartiaux et à ce que les données des clients soient utilisées de manière transparente. **Le pouvoir de l'IA est un avantage majeur et une grande responsabilité, et l'utiliser de manière éthique deviendra une considération essentielle pour toutes les entreprises.**

Pour que le secteur financier tire parti de l'IA et l'intègre de manière responsable, il doit accompagner l'initiative de principes qui jettent les bases de la manière dont les institutions financières utilisent l'IA pour améliorer leur compréhension des données, se conformer aux réglementations et renforcer la confiance des utilisateurs. Les institutions financières doivent rechercher des partenaires ayant une position claire en matière d'éthique de l'IA, établir des relations qui partagent leurs considérations et commencer par un **manifeste de l'IA**.

L'avenir de l'IA dans les services financiers et bancaires

L'IA continuera d'accroître sa présence dans le secteur des services financiers et de la banque, car il s'agit d'une technologie transformatrice qui offre des avantages indispensables et des bénéfices souhaités pour le monde de la finance.

Selon le **WEF**, les institutions financières ne trouveront la différenciation que par l'assemblage, l'exécution et les relations. Ces éléments auront un impact sur la norme concurrentielle par le biais de piliers financiers tels que l'efficacité opérationnelle, le développement de produits, la connectivité, l'accès aux données et la commodité pour le client.

L'IA ne sera plus optionnelle pour rester compétitif, différencié et innovant dans un marché submergé. **L'IA constituera l'architecture des institutions financières dans un avenir proche, leur permettant de devenir interprofessionnelles, d'échanger des données et d'accélérer la productivité.** Cela créera également une interdépendance et une interopérabilité entre les entreprises et les institutions. Cependant, les nouvelles capacités technologiques et les possibilités de réinvention de l'industrie financière s'accompagneront de défis éthiques, sociaux et environnementaux majeurs.

Une enquête menée auprès de responsables informatiques du secteur bancaire a révélé que

85%

d'entre eux ont une « stratégie claire » pour adopter l'IA afin de développer de nouveaux produits et services. Cependant, elles doivent trouver un équilibre entre les technologies émergentes et les réglementations strictes, tout en maintenant la confiance des clients.

68%

des banques reconnaissent que la complexité et les risques associés au traitement des données personnelles pour les projets d'IA l'emportent souvent sur les avantages pour l'expérience client.

Malgré les défis, l'appétit pour l'acceptation est élevé, et les institutions adoptent une nouvelle façon d'utiliser l'IA. **L'intelligence artificielle ne sera plus seulement une technologie utilisée par le département informatique, mais se répandra dans toute l'institution.** Par exemple, les changements de taux d'intérêt représentent une charge de travail considérable pour adapter les tableaux d'intérêt aux différents clients en fonction du risque. L'IA rend ce processus beaucoup plus efficace et deviendra critique pour les départements commerciaux et de risque dans les années à venir.

Le rôle de Globant dans la transformation **des services financiers grâce à l'IA**

Le scénario de l'IA dans les services financiers est à la fois passionnant et complexe. Les bases de données décentralisées, l'analyse comportementale et la reconnaissance d'identité sont autant d'éléments qui composent cet écosystème émergent.

Chez Globant, nous proposons une approche holistique, aidant les entreprises du secteur financier à comprendre l'importance d'inclure l'IA dans leur feuille de route et de la mettre en œuvre au profit de leurs intérêts et de leurs besoins. Notre **Finance Studio** s'attaque aux problèmes les plus urgents des institutions financières, tels que les solutions de paiement, l'open banking, l'efficacité commerciale et la réglementation. D'autre part, notre **Data and AI Studio** associe une connaissance sectorielle de premier plan à une maîtrise technologique, aidant les institutions à libérer tout leur potentiel grâce à des solutions de pointe, des produits d'IA soigneusement conçus et des stratégies basées sur les données qui répondent à leurs besoins.

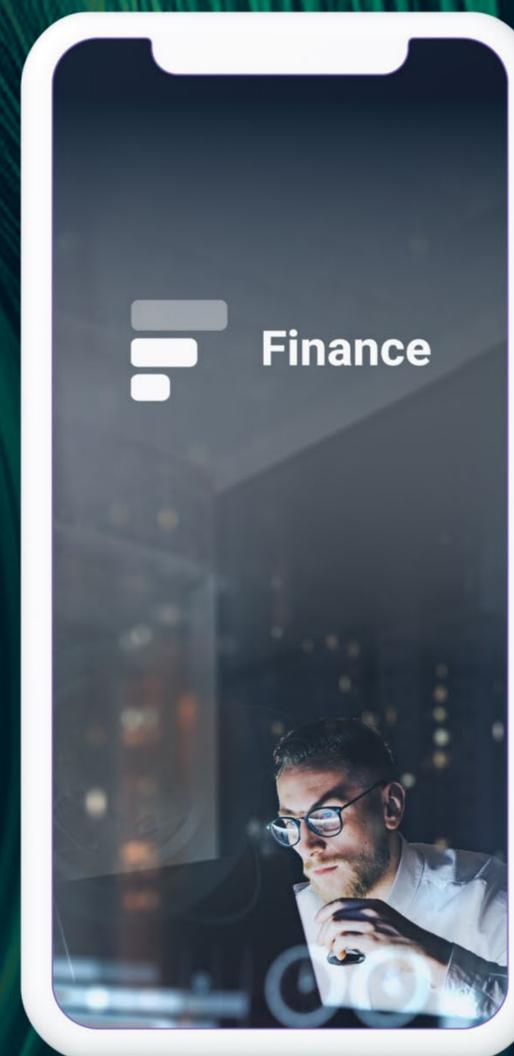
Nous accompagnons nos clients dans leur parcours avec un cycle de vie complet et une méthodologie qui nous permet d'analyser le contexte général de l'industrie, de comprendre le problème, de concevoir une solution et d'utiliser des accélérateurs technologiques pour générer un impact commercial. **Genexus, Augoor, et FluentLab** font partie de **Globant X**, une suite qui présente l'IA comme un état d'esprit et le fondement de la prochaine ère de réinvention des entreprises. L'IA aura un impact positif sur tous les domaines, toutes les industries et toutes les entreprises dans les années à venir et changera la façon dont les choses sont développées et livrées. Grâce à ces solutions alimentées par l'IA, nous aidons nos clients à transformer leurs modèles d'entreprise et à renforcer leur place dans le secteur financier.

Globant a utilisé l'IA dans différents domaines et entretient des relations avec des sociétés financières depuis des années, favorisant la réinvention et l'efficacité. Par exemple, nous avons utilisé un algorithme pour aider une grande banque à détecter le comportement irrégulier des bénéficiaires et à anticiper les utilisations abusives.

En conséquence, la banque a réduit ses dépenses de

40% au cours des trois premiers mois de la mise en œuvre de l'algorithme.

Bien que de nombreuses stratégies puissent améliorer les services financiers, Globant possède l'expérience et l'expertise nécessaires pour recommander la meilleure application d'IA afin de répondre aux besoins commerciaux de nos clients. **Venez visiter notre Finance Studio** pour en savoir plus sur la nouvelle ère de l'IA dans les services financiers et bancaires.





À propos de **Globant**

Nous sommes une entreprise née avec le numérique où l'innovation, la conception et l'ingénierie répondent à l'étendue de tous les besoins. Nous utilisons les dernières technologies dans le domaine numérique et cognitif pour transformer toutes les composantes des entreprises.

- Nous sommes plus de 27 000 terriens enthousiastes et engagés, présents dans 25 pays et travaillant pour des entreprises comme Google, Rockwell Automation, Electronic Arts et Santander.
- Nous avons été nommés leader mondial des services d'amélioration CX par le rapport IDC MarketScape.
- Nous avons également fait l'objet d'une étude de cas à Harvard, au MIT et à Stanford.
- Nous sommes membres du Cybersecurity Tech Accord (accord sur les technologies de cybersécurité).

Pour plus d'informations, visitez www.globant.com

CLAUSE DE NON-RESPONSABILITÉ

Ce rapport est publié à titre d'information uniquement et se base sur des informations qui relèvent du domaine public. Bien que les informations fournies proviennent de sources réputées fiables, ni Globant ni ses filiales, administrateurs, dirigeants ou agents ne peuvent garantir leur exactitude ou leur exhaustivité.

Aucune déclaration ou garantie, expresse ou implicite, n'est faite concernant l'exhaustivité, la précision, l'exactitude ou la pertinence de tout ou partie des informations et des données contenues dans le rapport. Globant ne peut en aucun cas être tenue responsable des éventuels dommages ou pertes directs, indirects, fortuits, spéciaux ou consécutifs (y compris, sans toutefois s'y limiter, toute perte de bénéfices) résultant ou dérivés directement ou indirectement de l'utilisation de ou de la foi accordée aux informations contenues dans ce rapport. Toutes les informations contenues dans ce rapport sont sujettes à modification par Globant sans préavis. L'autorisation écrite préalable de Globant est requise pour réimprimer ou reproduire ce rapport en tout ou partie. L'intégralité des contenus, textes, données, informations et autres éléments affichés, y compris les marques commerciales ou droits d'auteur de Globant, appartient à Globant ou au détenteur désigné, et est protégée par les lois en vigueur.

Globant ▶