

Communiqué de presse

Contact: Isabel Box
Titre: Marketing & Communications Manager
Tél: +32 (0)2 302 25 51
Mobile: +32 (0)485 31 79 63
Email: ibox@deloitte.com

Les nouvelles règles du jeu des services financiers : les partisans de l'intelligence artificielle en Belgique se dotent d'avantages concurrentiels

Mais prennent-ils bien en compte les conséquences à long terme ? Les joueurs de taille moyenne resteront difficilement compétitifs.

Bruxelles, le 6 novembre 2018 – L'intelligence artificielle (IA) change rapidement la manière dont les prestataires de services financiers attirent et fidélisent leurs clients. Cette évolution nécessitera de nouveaux modèles de collaboration entre concurrents. Le nouveau rapport du Forum économique mondial et Deloitte, "[The New Physics of Financial Services](#)," étudie comment l'IA transformera les réalités des institutions financières en altérant les opérations des front et back-office, en créant des changements majeurs au niveau de la structure et de la réglementation des marchés financiers, et en posant des défis à la société.

Alors que l'IA stimule l'efficacité opérationnelle, les économies d'échelle seules ne parviendront pas à pérenniser les avantages en termes de coût. A l'avenir, les institutions financières se construiront sur base de l'échelle des données et de leur aptitude à optimiser ces données. Ainsi, l'occasion se présente aux concurrents pour unir leurs forces et en retirer des avantages mutuels. Les entreprises à la traîne constateront que ce qui faisait leur force hier encore ne garantira plus leur compétitivité à l'avenir. " *En améliorant leurs opérations, en proposant des expériences différentes au client et en facilitant la vie financière de leurs clients, les premiers partisans de l'IA dans les services financiers se dotent d'avantages concurrentiels à court terme. Pourtant, les avantages à long terme de l'IA nécessiteront se trouvent dans une approche collaborative : construire des alliances stratégiques, travailler ensemble avec les autorités pour aborder les zones d'ombre éthiques qui entourent la sécurité des marchés financiers, des clients et des employés du secteur,*" selon **Jean-Marc Boxus, Senior Director chez Deloitte Belgium**.

Les principales conclusions du rapport détaillent comment l'IA métamorphosera les opérations de front et back-office des institutions financières.

Du centre de coût au centre de profit

En intégrant l'IA, les back-offices institutions financières permettront à celles-ci de convertir leurs centres d'excellence en services. Alors que ces institutions évoluent vers un modèle "as-a-service" au niveau du back-office, ces processus ne cesseront d'apprendre et d'améliorer collectivement l'utilisation des données des utilisateurs. Ce cycle accélère à la fois l'amélioration des capacités et laisse la concurrence en difficulté pour rattraper son retard.

Un nouveau champ de bataille pour la fidélisation du client

Coût, vitesse, accès ; les éléments différenciateurs qu'utilisaient autrefois les institutions financières s'érodent. La capacité d'engager l'utilisateur et d'accéder aux données à travers des interactions permanentes et intégrées qui dépassent les services financiers de base permettront à ces institutions de mieux fidéliser la clientèle.

La finance 'autopilotée'

Faisant partie de tout produit, les conseils financiers sont souvent génériques et impersonnels. Ces conseils ont également tendance à être subjectifs, dépendant de l'agent qui fournit le service. L'idée d'une finance 'autopilotée' pourrait transformer la manière dont le conseil financier est fourni, où l'expérience du client sera organisée autour de l'IA. Dans une telle optique, les gens interagiraient essentiellement avec une seule plateforme ou un seul agent qui leur recommanderait les types de produits auxquels ils seront susceptibles d'y souscrire tout en fournissant des conseils à propos de ces produits. L'IA permet de concrétiser cette vision de 3 manières : des plateformes autorisées, capables de comparer et de permuter les produits et les services ; des conseils davantage personnalisés et basés sur des données ; l'optimisation permanente par des algorithmes qui automatiseront la plupart des décisions courantes des clients.

Solutions collectives aux problèmes communs

Bien que l'IA offre des opportunités au niveau de la concurrence, elle présente aussi un puissant mécanisme de collaboration, compte tenu de la valeur considérable des données partagés. Il existe un potentiel extraordinaire de collaboration entre les institutions sur des problématiques qui aujourd'hui sont souvent inefficaces telles que la prévention de la fraude et la lutte contre le blanchiment d'argent.

D'autres conclusions du rapport précisent les changements de structures et de réglementations des marchés financiers, ainsi que les défis sociétaux :

- **Bifurcation de la structure du marché** : dans la mesure où l'IA réduit les coûts de recherche et de comparaison pour les clients, les structures des entreprises seront poussées à l'extrême, augmentant ainsi les rendements des grands acteurs et créant de nouvelles opportunités pour les innovateurs agiles et de niche. Les joueurs de taille moyenne auront du mal à investir pour rester compétitifs.
- **Des alliances de données complexes** : dans un écosystème où chaque institution rivalise pour la diversité des données, la gestion des partenariats avec les concurrents réels et potentiels jouera un rôle critique, mais non dépourvu de risques stratégiques et opérationnels.
- **Le pouvoir de la régularisation** : les réglementations qui régissent la confidentialité et la portabilité des données façonneront la capacité relative des institutions financières et non financières de déployer l'IA, et deviendront aussi importantes que les réglementations traditionnelles pour le positionnement concurrentiel des sociétés.

- **Adaptation des stratégies de recrutement** : la transformation des talents représentera la principale difficulté pour les institutions sur la voie de la mise en œuvre de l'IA, mettant en péril le positionnement concurrentiel des entreprises et des régions qui ne réussiront pas à mener à bien cette transition des talents parallèlement au développement de la technologie.
« L'intelligence artificielle nécessitera de nouvelles compétences auprès des travailleurs, tandis que le nombre d'emplois traditionnels diminuera. Pour faciliter la transition, il faudra faire un travail de préparation en amont, par exemple à travers différents programmes de master dans nos universités belges. Les scientifiques de données, le développement d'algorithmes et la formation en IA sont en général les nouvelles fonctions qui gagneront en importance, » selon **Boxus**.
- **Nouveaux dilemmes éthiques** : au vu de la montée de l'IA, le réexamen des principes et techniques de contrôle s'impose afin de résoudre les problèmes éthiques et les incertitudes au niveau du cadre réglementaire. Ceci éliminera la réticence des institutions financières à adopter l'IA permettant ainsi des transformations plus étendues.
« Il est possible que les plates-formes d'IA mettent en péril la sécurité du système financier, comme par exemple le crash flash de 2010. Ainsi, les autorités du marché doivent veiller à ce que les plates-formes d'IA protègent les meilleurs intérêts des consommateurs et des employés, » conclut **Jean-Marc Boxus**.

Deloitte en Belgique

Deloitte, cabinet d'audit et de conseil de premier plan en Belgique, offre des services à haute valeur ajoutée en matière d'audit, d'expertise comptable, de conseil fiscal et juridique, de financial advisory services et de consultance.

Plus de 4.000 collaborateurs répartis dans 12 bureaux conseillent des entreprises nationales et internationales, des PME ainsi que des institutions publiques et des ASBL. Le chiffre d'affaires pour l'exercice fiscal 2018 s'élève à 510 millions d'euros.

Deloitte Belgium SCRL est la société affiliée belge de Deloitte NWE LLP, une firme membre of Deloitte Touche Tohmatsu Limited, l'un des leaders mondiaux des services professionnels regroupant plusieurs sociétés membres indépendantes. Nous concentrons nos efforts sur notre service à la clientèle à travers une stratégie mondiale menée au niveau local dans plus de 150 pays. Fortes d'un capital intellectuel composé de plus de 286.000 personnes dans le monde, nos sociétés membres fournissent des services dans les principaux domaines professionnels couvrant l'audit, la fiscalité, la consultance et le conseil financier. Leurs services, renommés pour leur excellence, ont déjà conquis les décideurs de la plupart des grandes enseignes internationales et nationales, publiques comme privées, et d'organisations prospères en plein essor opérant à l'échelle mondiale. Le groupe Deloitte Touche Tohmatsu Limited a réalisé un chiffre d'affaires de 43.2 milliards de dollars pour l'année fiscale 2018.

Deloitte fait référence à un ou plusieurs cabinets membres de Deloitte Touche Tohmatsu Limited, société de droit anglais (« private company limited by guarantee »), et à son réseau de cabinets membres constitués en entités indépendantes et juridiquement distinctes. Pour en savoir plus sur la structure légale de Deloitte Touche Tohmatsu Limited et de ses cabinets membres, consultez <http://www.deloitte.com/about>.