

Persbericht

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

Nieuwe wetten binnen financiële dienstverlening: wie in België AI toepast, creëert competitieve voordelen.

Maar worden de gevolgen op lange termijn voldoende in kaart gebracht? Middelgrote spelers zullen moeite hebben om competitief te blijven.

Brussel, 6 November 2018 – Artificialle intelligentie (AI) verandert in een snel tempo de manier waarop financiële instellingen hun klanten aantrekken en behouden. Ook voor concurrenten vergt het nieuwe modellen van samenwerking. Een nieuw rapport van het Wereld Economisch Forum en Deloitte, "[The New Physics of Financial Services](#)," onderzoekt hoe AI de realiteit van financiële instellingen zal transformeren. Activiteiten in front- en backoffices zullen drastisch veranderen, er zullen grote verschuivingen in de structuur en regelgeving van financiële markten plaatsvinden. Daarnaast zullen ook cruciale maatschappelijke uitdagingen aangekaart worden. **Jean-Marc Boxus, Senior Director bij Deloitte België:** *"De dualiteit van het competitieve landschap zal toenemen tussen spelers die gaan voor commoditized products, schaalvergroting aan de ene kant, en het zoeken naar niches, voortbouwend op flexibiliteit aan de andere kant. Hierdoor zullen middelgrote spelers moeite hebben om te blijven investeren en dus concurrerend te blijven."*

Aangezien AI operationele efficiëntie vraagt, zullen schaalvoordelen alleen niet volstaan om kostenvoordelen te genereren. In de toekomst zullen financiële instellingen moeten terugvallen op de omvang van hun data en de capaciteit om die data te benutten. Een uitgelezen kans dus voor concurrenten om de krachten te bundelen tot een wederzijds voordeel. Bedrijven die blijven investeren in oude gewoontes zoals lage kosten gestandaardiseerde producten, fysieke distributienetwerken of hoge overstapkosten zullen niet blijven concurreren. **Jean-Marc Boxus:** *"Early adopters van AI in de financiële dienstverlening genereren op korte termijn competitieve voordelen. Ze verbeteren immers hun operationele verrichtingen, bieden hun klanten gedifferentieerde mogelijkheden aan en verrijken het financiële leven van hun klanten. Wie echter de voordelen van AI op lange termijn wil behouden, moet collaboratief te werk gaan en strategische allianties sluiten. Er moet ook worden samengewerkt met regulatoren en beleidsmakers om grijze zones op ethisch vlak over de veiligheid van financiële markten, klanten en werknemers aan te kaarten."*

De belangrijkste onderzoeksresultaten spitsen zich toe op de manier waarop AI voor een radicale verandering zorgt in de frontoffice en backoffice activiteiten van financiële instellingen:

Van cost centers naar profit centers

Backoffice activiteiten die op basis van AI functioneren, bieden financiële instellingen de kans om hun 'centers of excellence' om te vormen tot diensten. Naarmate financiële instellingen overstappen naar een model van 'backoffice as-a-service' zullen de processen voortdurend verbeterd worden met behulp van data van collectieve gebruikers. De verschillende competenties zullen er met een hoog tempo op vooruit gaan en concurrenten zullen genoodzaakt zijn deze competenties af te nemen, om niet achterop te raken.

Nieuwe strijd om vertrouwen van de klant

De differentiatie die financiële instellingen in het verleden reeds boden — zoals verschillende prijzen, snelheid en toegang — boeten aan waarde in. De mogelijkheid om diensten aan te passen, de betrokkenheid van gebruikers te vergroten en toegang te krijgen tot gegevens via geïntegreerde mogelijkheden die verder gaan dan financiële diensten, zal leiden tot een behoud van klanten.

Self-driving finance

Financieel advies (een onderdeel van elk product) is vaak generiek, onpersoonlijk en afhankelijk van subjectief advies van verschillende agenten. Door AI kan dit getransformeerd worden tot een automatische financiële adviesverlening waarbij klantenervaring op kop staat. Individuen zullen zo in toenemende mate via één platform of agent in contact staan om aanbevelingen te verstrekken over verschillende producten en dienstverleningen. AI maakt dit mogelijk via drie verschillende manieren: 'empowered platforms' die verschillende producten en dienstverleners kunnen vergelijken. Er zal steeds meer gepersonaliseerd advies op basis van verschillende data geboden worden. Daarnaast zal een continue optimalisering van algoritmes ontstaan die de meeste courante beslissingen van klanten moeten automatiseren.

Collectieve oplossingen voor gedeelde problemen

AI kan de concurrentie versterken tussen verschillende spelers, maar vormt tegelijk een sterk mechanisme om samen te werken met betrekking tot gedeelde datasets. Er bestaat een oneindig potentieel om samenwerking te genereren tussen verschillende instellingen inzake thema's zoals fraudepreventie en controles op witwassen, die vandaag soms inefficiënt verlopen.

Andere bevindingen betreft grote verschuivingen in de structuur en regelgeving van financiële markten en verdere maatschappelijke kritieke uitdagingen:

- **Splitsing van de marktstructuur:** AI verlaagt de activiteit om diensten te zoeken en te vergelijken voor klanten. Hierdoor zullen bedrijfsstructuren uitgedaagd worden, het rendement voor grootschalige spelers zal vergroot worden en nieuwe kansen worden gecreëerd voor niche en snelle innovators. Om deze redenen zullen middelgrote spelers moeite hebben om te investeren en zo concurrerend te blijven.
- **Onnatuurlijke data-allianties:** in een ecosysteem waar elke instelling streeft naar diversiteit van data, zal het beheer van partnerships met concurrenten en potentiële concurrenten cruciaal zijn. Dit zal echter ook strategische en operationele risico's inhouden.
- **De macht van regulators:** het gebruik van AI binnen financiële en niet-financiële instellingen wat betreft privacy en het delen van data zal door regelgeving worden vormgegeven. Op die manier wordt deze regelgeving even belangrijk als het traditionele mededingingsrecht.
- **Aanpassing van kennisstrategie:** wanneer instellingen AI implementeren, zal transformatie van kennis de grootste hindernis vormen; dit brengt immers de concurrentiepositie in gevaar van bedrijven en regio's die er niet in slagen om hun kennisstrategie op maat van de technologie te laten evolueren. **Boxus:** "AI vereist nieuwe vaardigheden, terwijl traditionele jobs afnemen. Hier zal rekening mee moeten gehouden worden in de toekomst door bijvoorbeeld vernieuwende

masterprogramma's aan Belgische universiteiten te voorzien. Datawetenschappers, algoritmeontwikkeling en AI-training zijn de onderwerpen van de toekomst."

- **Nieuwe ethische dilemma's:** Door AI zullen principes en wetgeving moeten worden herzien die ethische aandachtspunten en onzekerheden in kaart brengen. Deze regelgeving zet namelijk een rem op de bereidheid van bedrijven om AI-mogelijkheden te implementeren. *"AI-platformen kunnen de veiligheid van het financiële systeem in gevaar brengen, denk maar aan de flash-crash van 2010. Regulators en marktautoriteiten moet er dus voor zorgen dat de AI-platformen de belangen van consumenten en werknemers beschermen"*, besluit **Jean-Marc Boxus**.

Deloitte in België

Deloitte is met meer dan 4.000 medewerkers en 12 kantoren in België de grootste organisatie op het gebied van audit, accounting, juridisch en belastingadvies, consulting en financial advisory services.

Onze dienstverlening richt zich zowel naar de grootste nationale en internationale ondernemingen als naar kmo's, de publieke sector en non-profit organisaties. Deloitte België is een onafhankelijke en zelfstandige organisatie en een member firm van Deloitte Touche Tohmatsu Limited. Voor het boekjaar 2018 werd een omzet gerealiseerd van 510 miljoen euro.

Deloitte Belgium CVBA is de Belgische verbonden onderneming van Deloitte NWE LLP, een lid van Deloitte Touche Tohmatsu Limited die zich richt op de hoogste kwaliteit bij het leveren van professionele dienstverlening en advies. De dienstverlening is gebaseerd op een wereldwijde strategie voor meer dan 150 landen. Daartoe is de expertise beschikbaar van meer dan 286.000 professionals in alle werelddelen. Voor het boekjaar 2018 bedroeg de omzet meer dan 43.2 miljard US dollar.

Deloitte verwijst naar een of meerdere member firms binnen DTT Limited, dat een besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid is in de UK, en het netwerk van haar member firms, die elk een juridisch aparte en zelfstandige eenheid zijn. Bezoek <http://www.deloitte.com/about> voor een meer gedetailleerde beschrijving van de wettelijke structuur van Deloitte Touche Tohmatsu Limited en haar member firms.