

## News release FOR IMMEDIATE RELEASE

---

Contact: Julie Vichi  
Title: Marketing & Communication  
Tel: +352 (0) 451 453 120  
Email: lupress@deloitte.lu

---

### Artificial Intelligence zooms in on financial institutions

**The latest report from World Economic Forum and Deloitte explores how AI is challenging traditional operating models and redesigning the financial services industry.**

**Luxembourg, 2 October 2018:** Artificial intelligence (AI) is rapidly changing the way financial services institutions attract and retain their customers, and it paves the way for new models of collaboration among competitors, according to a new report released by the World Economic Forum with support from Deloitte.

The report is entitled *The New Physics of Financial Services* and it explores how AI will transform the realities of financial institutions by radically changing front- and back-office operations, creating major shifts in the structure and regulation of financial markets, and raising critical challenges for companies and society to meet.

*"Artificial Intelligence drives operational efficiency and there is no doubt that it will transform financial institutions both in terms of their strategic priorities and their operating models. By capitalizing on the vast opportunities brought by AI, financial services firms can leverage on their strengths and position themselves ahead of the curve,"* explains Benjamin Collette, Partner and Financial Services Industry Leader at Deloitte Luxembourg.

#### Self-driving finance

The report identifies nine key findings that demonstrate how AI is changing the physics of financial services, weakening the bonds that have historically held together financial institutions, while creating new centers of gravity where new and old capabilities are being combined in unexpected ways. Among these insights, four core findings specifically explore how AI is radically transforming the front- and back-office operations of financial institutions.

#### About Deloitte

Deloitte refers to one or more of Deloitte Touche Tohmatsu Limited ("DTTL"), its global network of member firms, and their related entities. DTTL (also referred to as "Deloitte Global") and each of its member firms are legally separate and independent entities. DTTL does not provide services to clients. Please see [www.deloitte.com/about](http://www.deloitte.com/about) to learn more.

Deloitte is a leading global provider of audit & assurance, consulting, financial advisory, risk advisory, tax and related services. Our network of member firms in more than 150 countries serves four out of five Fortune Global 500® companies. Learn how Deloitte's approximately 264,000 people make an impact that matters at [www.deloitte.com](http://www.deloitte.com).

#### About Deloitte in Luxembourg

In Luxembourg, Deloitte consists of 100 partners and over 2,200 employees and is amongst the leading professional service providers on the market. For over 65 years, Deloitte has delivered high added-value services to national and international clients. Our multidisciplinary teams consist of specialists from different sectors and guarantee harmonized quality services to our clients in their field. Deloitte General Services, société à responsabilité limitée, is an affiliate of the Luxembourg member firm of Deloitte Touche Tohmatsu Limited, one of the world's leading networks of professional services firms.

Firstly, the report suggests that AI will allow financial institutions to turn their centers of excellence into services and move towards a back-office as-a-service model. Furthermore, AI is giving rise to a new set of competitive factors on which financial institutions can distinguish themselves to customers and compete on value offered, as opposed to a race towards the lowest price. As a third point, some findings indicate a future in which a “self-driving” vision of finance could transform the delivery of financial advice, centering customer experiences around AI and interactions with a single platform. Finally, the report illustrates that AI presents a strong mechanism for financial institutions to collaborate on issues such as fraud prevention and anti-money laundering controls—thereby offering collaborative solutions for shared problems across financial services firms.

## **New skills needed**

Artificial Intelligence requires financial institutions to secure a new set of skills and competences internally. The findings suggest that financial institutions need to address talent transformation with the same priority and determination as tech transformation.

*“Financial institutions have already started to look for professionals with different skillsets and experiences than they used to hire in the past. Without the relevant expertise in AI and other technology, financial companies will struggle to capitalize on AI. The talent gap tends to increase over time within firms that lag behind on the tech journey,”* concludes Benjamin Collette.

Explore the full report here: <http://www.deloitte.com/lu/ai>

## **VERSION FRANCAISE**

### **L’intelligence artificielle : zoom sur les institutions financières**

**Le dernier rapport du World Economic Forum et de Deloitte examine la façon dont l’IA remet en question les modèles opérationnels traditionnels et bouleverse le secteur des services financiers.**

**Luxembourg, le 2 octobre 2018** : L'intelligence artificielle (IA) est en train de bouleverser la façon dont les institutions de services financiers attirent et conservent leurs clients. Elle ouvre la voie à de nouveaux modèles de collaboration entre concurrents, comme l'explique un nouveau rapport publié par le World Economic Forum avec le soutien de Deloitte.

Ce rapport, intitulé *The New Physics of Financial Services*, examine la façon dont l'IA va transformer l'environnement des institutions financières, bouleverser les activités de front-office et de back-office, modifier radicalement la structure et la réglementation des marchés financiers et poser des défis critiques aux entreprises et à la société.

*« L'intelligence artificielle est le moteur de l'efficacité opérationnelle, et elle va sans doute transformer les institutions financières tant du point de vue de leurs priorités stratégiques que de leurs modèles opérationnels. En exploitant les vastes opportunités offertes par l'IA, les entreprises de services financiers peuvent profiter de leurs points forts et prendre une longueur d'avance sur leurs concurrentes »,* explique Benjamin Collette, Partner et Financial Services Industry Leader chez Deloitte Luxembourg.

## **La finance en autopilote**

Ce rapport recense neuf constats essentiels qui montrent comment l'IA transforme la physique des services financiers en affaiblissant les liens qui unissaient traditionnellement les institutions financières tout en créant de nouveaux centres de gravité où les capacités anciennes et nouvelles se conjuguent de manière inattendue. Parmi ces conclusions, quatre constats essentiels examinent en particulier comment l'IA bouleverse les opérations de front-office et back-office des institutions financières.

Tout d'abord, le rapport laisse présager que l'IA permettra aux institutions financières de transformer leurs centres d'excellence en services et de migrer vers un modèle de « back-office en tant que service ». Deuxièmement, l'IA donne naissance à de nouveaux facteurs de concurrence permettant aux institutions financières de se distinguer vis-à-vis de leurs clients et de concourir sur base de la valeur apportée au lieu de mener une course aux prix les plus bas. Troisièmement, certaines observations laissent entrevoir un avenir dans lequel une finance « autopilotée » pourrait transformer la prestation de conseils financier et concentrer les expériences du client sur l'IA et les interactions avec une plateforme unique. Enfin, ce rapport montre que l'IA offre aux institutions financières un mécanisme solide de collaboration dans des domaines tels que la prévention de la fraude et la lutte contre le blanchiment d'argent. L'IA permet ainsi d'apporter des solutions collaboratives aux problèmes communs à toutes les entreprises de services financiers.

## **Nouvelles compétences requises**

Pour exploiter l'intelligence artificielle, les institutions financières devront se doter d'un nouvel ensemble de compétences et d'aptitudes en interne. Les conclusions du

rapport indiquent que les institutions financières doivent aborder la transformation des compétences avec la même détermination et le même degré d'urgence que l'évolution technologique.

*« Les institutions financières ont déjà commencé à chercher des professionnels possédant des compétences et des expériences différentes de celles retenues autrefois. Sans l'expertise nécessaire en IA et dans d'autres technologies, les entreprises financières peineront à tirer profit de l'IA. Le fossé en termes de talents tend à se creuser avec le temps dans les entreprises qui restent à la traîne de l'évolution technologique », conclut Benjamin Collette.*

Pour consulter le rapport, visitez: <http://www.deloitte.com/lu/ai>