

## Atelier 10 : La Data et l'IA dans la banque

Personne ressource : **Franck DUPIN** (directeur DATA et pilotage commercial de la Banque Populaire Grand-Ouest)

Animation : Annie TOBATY

### La Data et l'IA dans la banque, quelles compétences-clés demain pour un service toujours plus en proximité de nos clients ?

L'arrivée de l'IA et de l'IA générative dans le secteur bancaire transforme les métiers traditionnels et crée de nouveaux défis pour les professionnels, au moment même où la digitalisation des opérations courantes atteint sa maturité.

Ouvrir un compte, ajouter un bénéficiaire, faire un virement ou payer avec un smartphone est chose courante sans rentrer dans une agence. Derrière ce sont des milliards d'opérations de contrôle qui sont effectuées en un temps record sur les personnes physiques ou morales pour garantir les transactions dans le cadre posé par le régulateur.

Que ce soit le client lui-même ou le conseiller, les différents documents à produire sont désormais analysés automatiquement par l'IA et les décisions d'accords peuvent être semi-automatisées dans la plupart des cas.

Dans ce contexte, le conseiller bancaire, dont le rôle est plus que jamais de connaître ses clients et leurs besoins, doit aussi compenser une diminution des contacts en agence, par une meilleure anticipation des moments de vie de chaque membre du foyer, ou une analyse éclairée de ses bilans.

L'IA l'accompagne dans la synthèse des grandes quantités d'informations, structurées ou non, reçues, et dans la détection de signaux faibles sur des alertes de fraude ou de blanchiment. In fine, il conserve la responsabilité de la décision finale, avec un risque d'erreur bien inférieur.

Quelles compétences humaines et sociales doit-il développer pour garder cette proximité essentielle ? Doit-il devenir un super Data analyste, ou d'abord un accompagnant à la bonne gestion financière de ses clients ?

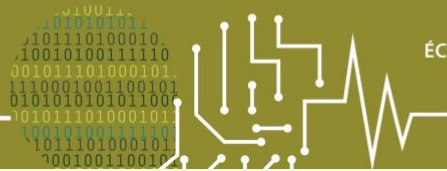
Et pour embarquer les personnels dans l'évolution de leur métier, faut-il imaginer de nouveaux parcours de formation, en complément de l'apprentissage des services bancaires, apprendre à mieux collecter les informations, toujours plus qualitatives, pour nourrir les moteurs d'IA, en comprendre les principaux leviers pour lui faire confiance ? Toutes questions transférables au domaine de l'éducation ! Se faire aider aussi pour construire rapidement un argumentaire de vente pour un produit à priori moins intuitif ou avec une expertise spécifique.

Faut-il imaginer de nouveaux indicateurs de performance, sur le bon usage de ces nouveaux outils, ou sur les taux de réussite des recommandations, comme on le voit souvent dans la Data pour le marketing ? Et avec quel niveau de précision dans un secteur où les arrondis n'existent pas ?

En complément, l'explosion des initiatives responsables en faveur des transitions sur notre territoire du Grand Ouest, quelles nouvelles compétences RSE (Responsabilité sociétale des entreprises) faut-il acquérir pour compléter les scores financiers ? Quel rôle le conseiller aura-t-il dans l'apprentissage des futurs moteurs d'IA, en amenant sa connaissance des métiers traditionnels ? Question à poser

# 45<sup>e</sup> COLLOQUE DE L'AFAE

22 au 24 mars 2024 à Nantes



ÉCOLE ET INTELLIGENCE ARTIFICIELLE :  
JE T'AIME, MOI NON PLUS ?

Pour s'inscrire : <https://www.afae.fr>

aussi au secteur de l'éducation : quel rôle les professeurs, les personnels de direction peuvent-ils avoir dans l'amélioration des moteurs IA ? Quels nouveaux sens donner aux futurs talents pour les attirer dans ces nouveaux métiers de la banque, sans compter la filière technique qui aura la charge de gérer les données et leur qualité, et de superviser les algorithmes ?

L'atelier se propose donc de réfléchir à partir de l'exemple de la banque, aux modifications des compétences professionnelles requises, mais aussi au degré de maîtrise nécessaire des nouveaux outils de l'IA générative .