

RAPPORT D'ENQUÊTE

# ÉTAT DES SERVICES FINANCIERS OPTIMISÉS PAR L'IA TENDANCES 2022



# DES LABORATOIRES D'INNOVATION À L'IMPÉRATIF STRATÉGIQUE

Ce rapport se penche sur les données compilées lors d'une enquête auprès de plus de 500 professionnels des services financiers dans le monde entier pour mettre en évidence les tendances, les défis et les opportunités qui définissent l'état des services financiers optimisés par l'IA en 2022.

L'innovation axée sur l'IA est désormais incontournable pour les entreprises de l'industrie des services financiers.

La concurrence visant les consommateurs et leurs données financières continue de s'intensifier entre les banques, les sociétés de la FinTech et la grande distribution. Elle donne lieu à des expériences numériques hautement innovantes mises en œuvre dans de nombreux secteurs industriels afin de satisfaire les attentes en évolution constante des clients. Les entreprises de services financiers doivent optimiser la personnalisation, la sécurité des données, le service client, la tarification et bien plus encore pour concevoir et fournir leurs produits financiers, sous peine de perdre des parts du marché au bénéfice de leurs concurrents qui s'y emploient.

L'intelligence artificielle, l'apprentissage automatique et le Deep Learning offrent aux entreprises de services financiers la capacité d'accélérer la génération de revenus, mais aussi d'améliorer l'efficacité opérationnelle et l'expérience client. Depuis notre enquête de l'an dernier sur l'état des services financiers optimisés par l'IA, les applications basées sur l'IA ont migré des laboratoires d'innovation vers les nouvelles entreprises de services financiers optimisés par l'IA, dont elles sont devenues le fer de lance. Les applications optimisées par l'IA sont aujourd'hui utilisées dans les secteurs de la banque, des assurances, de la gestion d'actifs et de la FinTech, non seulement pour fournir des services de meilleure qualité, mais également pour se démarquer de la concurrence, augmenter la valeur prospective des clients et accroître leurs parts de marché.

## L'IA DEVIENT INCONTOURNABLE AU SEIN DES SERVICES FINANCIERS

### > Le Deep Learning s'impose sur les marchés boursiers et le secteur bancaire, tandis que la FinTech s'appuie sur l'apprentissage automatique

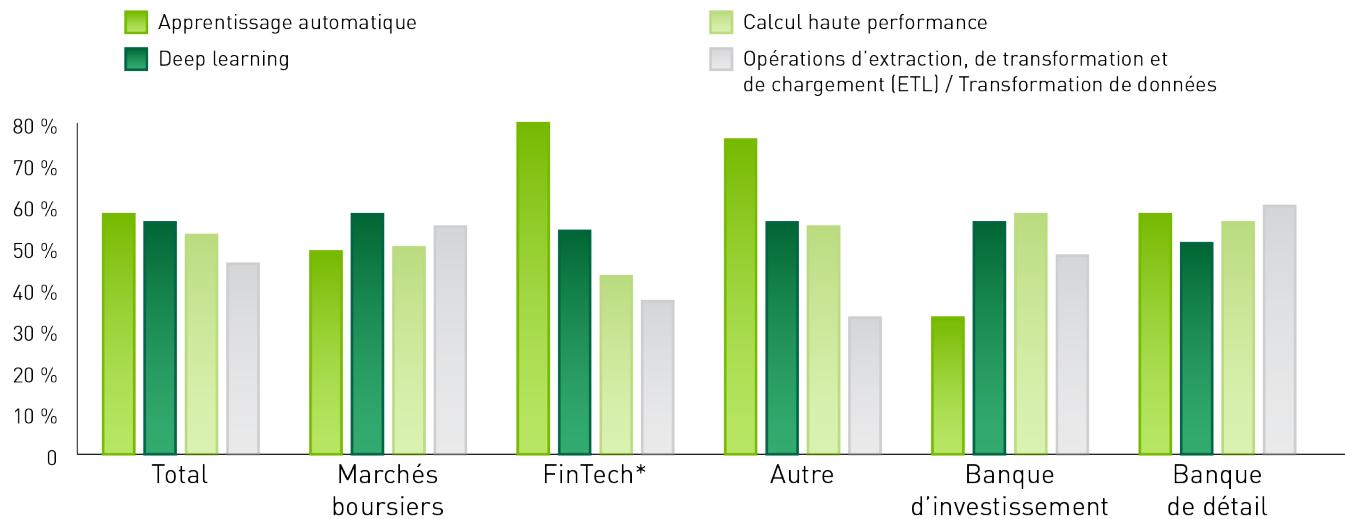
Dans tous les secteurs des services financiers (marchés boursiers, banques d'investissement et de détail, FinTech), plus de 75 % des entreprises utilisent au moins l'une des principales technologies de calcul accéléré par l'IA, qu'il s'agisse du calcul haute performance (HPC), de l'apprentissage automatique ou du Deep Learning.

### Quel(s) cas d'utilisation du calcul accéléré utilisez-vous ?



Les entreprises spécialisées dans les marchés boursiers - fonds d'investissement spéculatifs, gestionnaires d'actifs et boursiers - entendre profiter de la moindre opportunité pour augmenter leur retour sur investissement, c'est pourquoi ce sont elles qui ont le plus recours au Deep Learning (58 %). De leur côté, les entreprises de la FinTech, qui disposent de capacités d'IA d'entreprise dans le Cloud mais pas de la quantité de données suffisante pour mettre en œuvre les nombreux cas d'utilisation du Deep Learning, exploitent davantage l'apprentissage automatique.

## Dans quel(s) cas d'utilisation de calcul accéléré par l'IA votre entreprise investit-elle ? Sélectionnez tous les choix applicables.

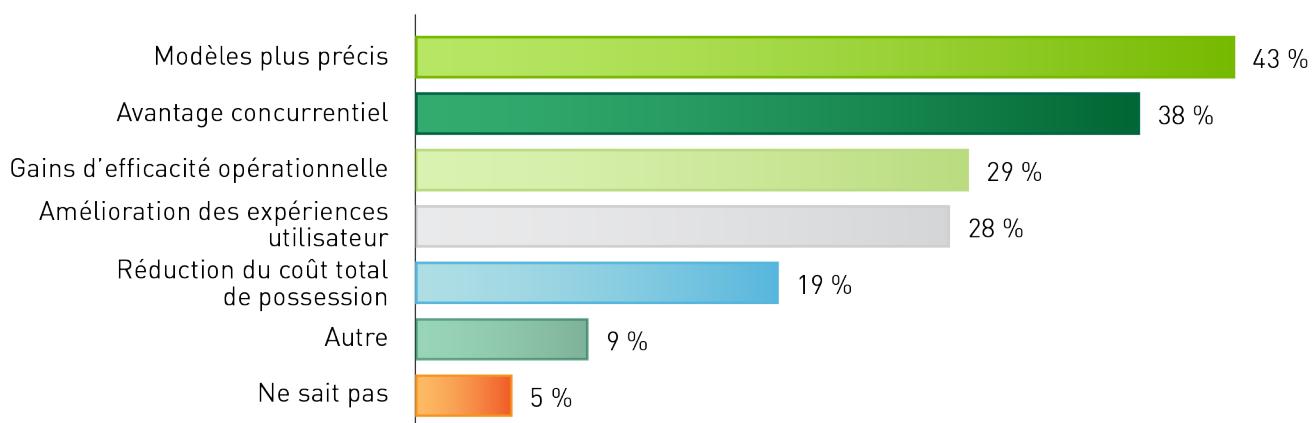


\*Remarque : taille d'échantillon réduite

### > Impact de l'IA sur les services financiers

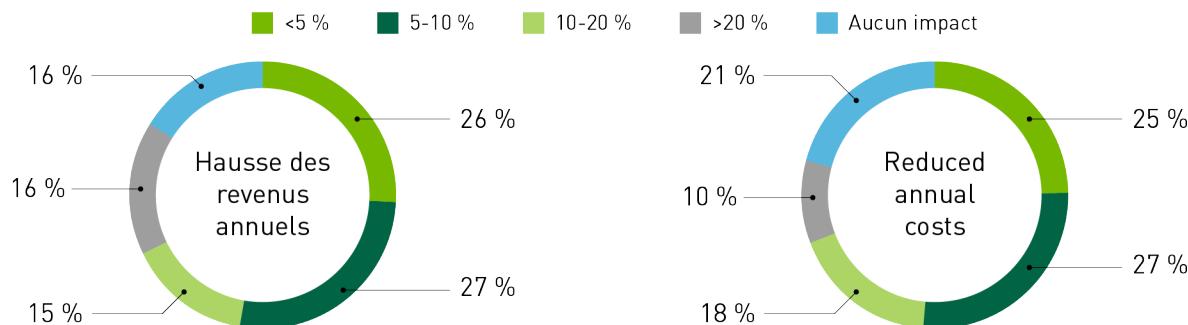
Pas moins de 91 % des entreprises de services financiers investissent dans l'IA dans le but d'améliorer leurs résultats commerciaux. Au premier rang des préoccupations, 43 % des participants ont indiqué que l'IA permettait d'obtenir des modèles plus précis. En effet, la précision des modèles offre de nombreux avantages.

## Quels sont les avantages visibles de vos investissements dans l'IA ?



Les entreprises bénéficient ainsi d'une hausse de revenus non négligeable grâce au déploiement généralisé de l'IA dans l'entreprise. Plus de 30 % des personnes interrogées ont indiqué que l'IA leur permettait d'augmenter leur chiffre d'affaires annuel de plus de 10 %, tandis que plus d'un quart des sondés déclarent que l'IA contribue à réduire les coûts annuels de plus de 10 %.

### Quel a été l'impact de l'IA sur votre entreprise ?



Ces données confirment l'importance grandissante de l'IA dans les services financiers : les entreprises n'ayant pas recours à l'IA sont désormais minoritaires et plus susceptibles de proposer une expérience client de qualité moindre, mais aussi d'effectuer des opérations moins efficaces, ce qui a pour conséquence de faire baisser leur chiffre d'affaires et leurs parts du marché.

#### ► Cas d'utilisation de l'IA

L'IA conversationnelle fait cette année son entrée dans le top 3 des priorités d'IA dans l'industrie des services financiers, où elle rejoint la détection des fraudes et le trading algorithme.

Les participants à l'enquête de cette année ont conforté les conclusions de celle de l'an dernier en confirmant que l'IA permettait aux entreprises de services financiers de mettre en place une large palette de cas d'utilisation probants. Deux des trois grandes priorités dans le secteur demeurent la détection des fraudes et le trading algorithme, l'IA conversationnelle faisant son entrée dans ce top 3. Plus parlant encore : la part des entreprises ayant investi dans chaque cas d'utilisation a fait un bond significatif sur douze mois (YoY). Les opérations de placements et d'acquisitions, l'IA conversationnelle, ainsi que la lutte contre le blanchiment d'argent (AML) et la détection des fraudes via les systèmes de connaissance du client (KYC) connaissant la hausse la plus spectaculaire. Il est à noter que neuf des treize cas d'utilisation retracés dans notre enquête ont été utilisés par au moins 15 % des entreprises interrogées, alors qu'aucun de ces cas d'utilisation n'avait un taux de pénétration supérieur à 14 % dans le secteur lorsque nous avons mené une enquête similaire l'année dernière. Cela démontre la rapidité avec laquelle l'IA a été adoptée par l'ensemble des services financiers, alors que celle-ci demande aux banques d'investir dans des stratégies et des infrastructures d'IA d'entreprise.

#### Dans quel(s) cas d'utilisation de l'IA votre entreprise investit-elle ? Sélectionnez tous les choix applicables.

Utilisation	2022	2021	Changement sur 12 mois
Détection des fraudes : transactions et paiements	31 %	10 %	310 %
IA conversationnelle	28 %	8 %	350 %
Trading algorithme	27 %	13 %	208 %
Détection des fraudes : AML et KYC	23 %	7 %	329 %

Systèmes de recommandation / Meilleure action à entreprendre	23 %	10 %	230 %
Optimisation de portefeuille	22 %	14 %	157 %
Prédiction par défaut	19 %	6 %	316 %
Optimisation du marketing	19 %	7 %	271 %
Conformité	17 %	6 %	283 %
Placements et acquisitions	12 %	3 %	400 %
Génération de données synthétiques pour la création et l'optimisation de modèles	11 %		N/A
Traitements des réclamations	10 %	4 %	250 %
Autre	10 %	3 %	333 %
Assistance virtuelle	9 %	4 %	225 %
Ne sait pas	7 %	4 %	175 %

Lorsqu'on demande aux entreprises dans quels cas d'utilisation elles comptent continuer d'investir dans les 6 à 12 mois à venir, les cinq réponses les plus souvent données divergent en fonction du secteur d'activité de notre interlocuteur. Ainsi, la détection des fraudes pour les paiements et la vérification d'identité (AML et KYC) sont les deux seuls cas d'utilisation cités dans le top 5 dans trois secteurs ou plus, ce qui montre la diversité des applications qui comptent aux yeux des différents types d'entreprises de services financiers.

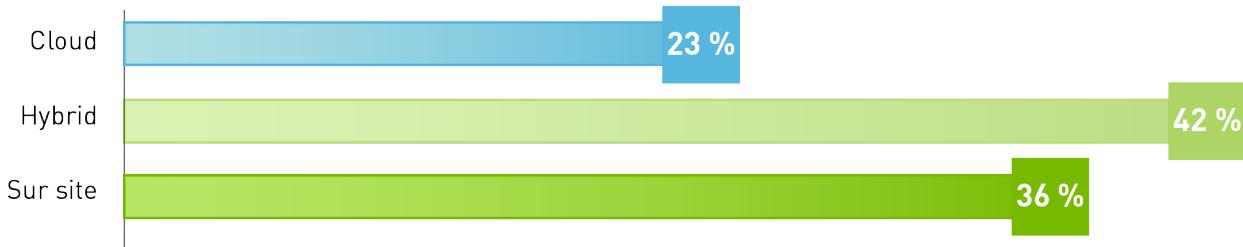
### Dans quels cas d'utilisation de l'IA allez-vous continuer d'investir ? (Top 5 dans l'ordre)

Marchés boursiers	FinTech	Banque d'investissement	Banque de détail
Trading algorithmique	Optimisation de portefeuille	Détection des fraudes : transactions et paiements	Détection des fraudes : transactions et paiements
Optimisation de portefeuille	Détection des fraudes : transactions et paiements	Détection des fraudes : AML et KYC	Détection des fraudes : AML et KYC
Systèmes de recommandation / Meilleure action à entreprendre	Conformité	Systèmes de recommandation / Meilleure action à entreprendre	IA conversationnelle
IA conversationnelle	Trading algorithmique	Traitements des réclamations	Placements et acquisitions
Prédiction par défaut	Détection des fraudes : AML et KYC	Prédiction par défaut	Optimisation de marketing

#### > Les infrastructures d'IA hybrides et sur site conservent les faveurs de l'industrie

Lorsqu'elles se demandent où héberger leur infrastructure d'IA, les entreprises de services financiers donnent leur priorité au choix des options et à la sécurité informatique, ainsi qu'à la souveraineté et à la gravité des données. C'est ce qui ressort nettement des réponses des entreprises à propos du lieu où elles exécutent la majorité de leurs projets d'IA, plus de trois quarts des sociétés du marché opérant soit sur site, soit sur des instances hybrides.

## Où exécutez-vous la plupart de vos projets/charges de travail d'IA en 2022 ?



## LES DIRIGEANTS PERÇOIVENT L'IA AUTREMENT

Notre enquête sur l'état des services financiers optimisés par l'IA s'adresse à des professionnels de la finance occupant un large panel de fonctions, qu'ils soient cadres dirigeants, développeurs (data scientists, ingénieurs, etc.), spécialistes informatiques (responsables d'infrastructure, ingénieurs Cloud, MLOps, etc.) ou gestionnaires. Leurs réponses montrent que ces groupes perçoivent les capacités de leur entreprise en matière d'IA de manière très disparate.

Par exemple, 37 % des cadres dirigeants considèrent les capacités d'IA de leur entreprise à la pointe de l'industrie, un avis partagé par seulement 20 % des développeurs. Concernant les défis majeurs à relever pour atteindre les objectifs en matière d'IA, les réponses convergent en revanche sur de nombreux points : manque de budget, manque de data scientists, manque de données et explicabilité sont les écueils les plus cités.

### Quels sont les défis majeurs à relever pour atteindre les objectifs de votre entreprise en matière d'IA ? (Top 5 dans l'ordre)

Cadres dirigeants	Développeurs	Spécialiste informatique
Manque de budget	Infrastructure technologique de mauvaise qualité	Manque de données
Manque de data scientists	Manque de données	Manque de budget
Manque de données	Manque de data scientists	Problèmes de confidentialité des données
Infrastructure technologique de mauvaise qualité	Manque de budget	Explicabilité
Explicabilité et sécurité informatique	Explicabilité	Manque de data scientists

## CRÉATION DE VALEUR EXPONENTIELLE GRÂCE AUX AVANCÉES DE L'IA

Même si notre enquête a identifié plusieurs défis liés à la réalisation des objectifs en matière d'IA d'une entreprise, celle-ci peut prendre différentes mesures afin d'améliorer l'impact de l'IA sur la croissance de son chiffre d'affaires, de son efficacité opérationnelle et de la satisfaction de ses clients.

Notre questionnaire a mis en lumière des opportunités dans plusieurs domaines.

### > Migration réussie de l'IA vers la production industrielle



des personnes interrogées ont estimé que leur entreprise comprenait comment faire migrer un projet d'IA de la recherche à la production. Créer un processus défini en accord avec les résultats commerciaux ciblés, identifier des indicateurs de performance clés mesurant la réussite par rapport aux résultats escomptés et faire du projet de recherche un projet pilote facilitant la mise en place des workflows sont autant de bonnes pratiques que les entreprises peuvent adopter pour améliorer leur capacité à mettre leurs applications d'IA à l'échelle au niveau de la production.

### > Pour une IA éthique



des personnes interrogées ont convenu que leur entreprise comprenait les problèmes éthiques associés à l'IA et à sa gouvernance. Les entreprises doivent investir dans la création d'un framework de gouvernance d'IA abordant des aspects incontournables tels que les biais, la gestion des données, la maintenance des modèles et des algorithmes, et l'explicabilité.

### > Aide à l'explicabilité



des entreprises s'appuient déjà sur des méthodes d'explicabilité pour optimiser leurs pratiques d'IA et d'apprentissage automatique. Plusieurs entreprises proposent des plateformes d'IA explicables susceptibles d'être intégrées aux pratiques de leur gouvernance d'IA quand leurs équipes ne disposent pas de l'expertise requise pour mettre en œuvre et gérer des solutions d'IA explicables en interne.

## LE REGARD TOURNÉ VERS L'AVENIR

Les entreprises de services financiers ne restent pas les bras croisés. Lorsqu'on leur a demandé comment leur entreprise prévoyait d'investir dans des technologies d'IA, pas moins de



des personnes interrogées ont indiqué qu'elles feraient ce qui suit :

- Recruter des experts en IA
- Fournir une formation en IA au personnel
- Engager des partenaires tiers pour accélérer l'adoption de l'IA
- Investir davantage dans l'infrastructure
- Identifier d'autres cas d'utilisation de l'IA

Ces priorités d'investissement sont les fondations de la mise en place d'une stratégie d'IA. L'impact attendu est clair :



des personnes interrogées estiment que l'IA va devenir une source d'avantage compétitif pour leur entreprise de services financiers.

Le marché exige aujourd'hui des entreprises qu'elles puissent déployer et faire évoluer des applications optimisées par l'IA. Pour concevoir un système bancaire basé sur l'IA, les dirigeants se doivent d'investir dans une infrastructure d'IA d'entreprise permettant aux data scientists, aux chefs de produit et aux responsables informatiques d'appliquer leur stratégie en matière d'IA. La bonne mise en œuvre d'une stratégie d'IA permettra à ces sociétés de services financiers d'augmenter leur chiffre d'affaires, de réduire leurs coûts d'exploitation, d'améliorer la satisfaction de leurs clients et de prendre un avantage compétitif global sur leur marché.

### You want to get started ?

Pour en savoir plus sur l'avenir de la finance basée sur l'IA, découvrez les **solutions d'IA** et les **plateformes dédiées à l'IA d'entreprise** de NVIDIA pour les services financiers.