

LES AMPHIS DE L' **AFTi**

Le Post Marché face aux nouvelles technologies :

- **Blockchain : Hype ou réalité ?**
- **Eclairage sur l'intelligence artificielle...**

Mercredi 6 juin 2018

Partenaire



Le Post Marché face aux nouvelles technologies :

- **Blockchain : Hype ou réalité ?**
- **Eclairage sur l'intelligence artificielle...**

9H00-9H10

Introduction

Eric Derobert, Président – AFTI

9H10-10H30

Blockchain « Hype or reality »?

9H10-9H20

Eclairage réglementaire

Carole Vachet, Adjointe au Chef du bureau Epargne et Marchés financier - DG Trésor

9H20-10H20

Table ronde :

Revue des initiatives du marché pour répondre aux attentes des émetteurs

Corporate, Obligataires, Asset Managers en matière d'identification des investisseurs

Animatrice : Stéphanie Saint-Pé, Déléguée Générale - AFTI

Participants :

- Pierre Davoust, CEO - SETL France
- Jean Devambaz, Responsable Digital et Acceleration – BNP Paribas Securities Services
- Thibaut de Maintenant, CEO - Liquidshare
- Richard Roger, Directeur Business Development Corporates – SGSS
- Jean-François Poulmais, Conseiller financier - VDLCF
- Sébastien Séailles, Director - ESES Market Advocacy – Europe - Euroclear

Le Post Marché face aux nouvelles technologies :

- **Blockchain : Hype ou réalité ?**
- **Eclairage sur l'intelligence artificielle...**

Suite programme

10H20-10H30

Présentation du Cahier des Charges Blockchain AFTI
Thibaut de Lajudie, Associé – Ailancy

10H30-11H10

**Comment mieux appréhender les apports de l'IA
dans le domaine de l'industrie financière ?**

10H30-10H40

Introduction à l'IA : panorama des différentes typologies d'IA
Nathalie Poux-Guillaume, Group Head of Innovation & Transformation - CACEIS

10H40-11h10

Le cas pratique du chatbot AMELIA - IPsoft
Gérald Audenis, Directeur des Opérations – IPsoft France
Djamil Labane, Sales Director Digital Workforce - IPsoft France

11H10-11H30

**Conclusion : Point de vue général de l'AMF sur l'innovation
et en particulier sur les ICO :**
Anne Maréchal, Directrice des affaires juridiques - AMF

Introduction

Eric Derobert

Président

AFTI



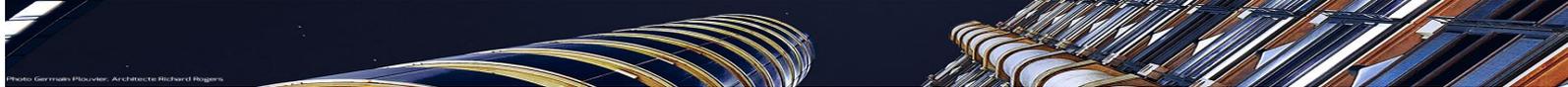
Blockchain Hype ou reality ?

Eclairage réglementaire

Carole Vachet

Adjointe au Chef du bureau Epargne et
Marché Financier

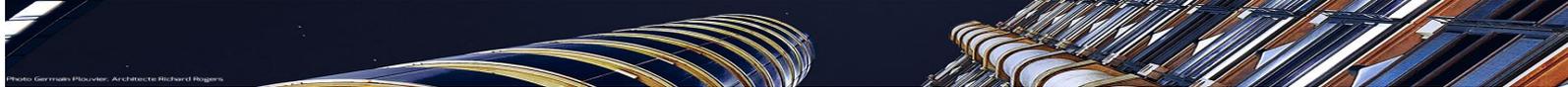
DG Trésor



Les premiers jalons législatifs :

- **Minibons** : Ordonnance n° 2016-520 du 28 avril 2016 relative aux bons de caisse
- **Actions et obligations non-cotées, parts de fonds, titres de créance négociables** :
Ordonnance n° 2017-1674 du 8 décembre 2017 relative à l'utilisation d'un dispositif d'enregistrement électronique partagé pour la représentation et la transmission de titres financiers





Focus sur l'ordonnance DEEP de 2017 :

- **Le champ : les titres non-obligatoirement admis aux opérations d'un CSD**
- **Assimilation inscription en DEEP et inscription en compte-titres : possibilité de transmettre et de représenter des titres par DEEP**
- **Possibilité de nantir des titres inscrits en DEEP**
- **Choix du DEEP sur la décision de l'émetteur**
- **« Un décret en Conseil d'Etat fixe les conditions dans lesquelles les titres financiers peuvent être inscrits dans un DEEP [...] présentant des garanties, notamment en matière d'authentification, au moins équivalentes à celles présentées par une inscription en compte-titres. »**

Principaux sujets à traiter dans le décret :

- **Les exigences imposées au DEEP** (sauvegarde des inscriptions et droits de propriété, identification des propriétaires, mise en place d'un dispositif de conservation périodique des données...)
- **Les modalités de décision de l'émetteur** (la décision de recourir à un DEEP doit-elle être soumise à des conditions spécifiques ?)
- **Les modalités de nantissement des titres inscrits en DEEP**

Travaux en cours :

- Finalisation du décret en CE et adaptation des dispositions du RG AMF concernant les parts d'OPC
- Réflexions européennes préliminaires sur le sujet de la blockchain
- Travaux nationaux, européens et internationaux sur le sujet plus large des crypto-actifs (ICO, marché secondaire, LCB-FT...)

Blockchain Hype ou reality ?

Table Ronde

Revue des initiatives du marché pour répondre aux attentes des émetteurs Corporate, Obligataires, Asset Managers en matière d'identification des investisseurs

Animatrice : Stéphanie Saint-Pé, Déléguée Générale - AFTI

Participants :

- Pierre Davoust, CEO - SETL France
- Jean Devambe, Responsable Digital et Acceleration – BNP Paribas Securities Services
- Thibaut de Maintenant, CEO - Liquidshare
- Richard Roger, Directeur Business Development Corporates – SGSS
- Jean-François Poulvais, Conseiller financier - VDLCF
- Sébastien Séailles, Director - ESES Market Advocacy – Europe - Euroclear

Blockchain Hype ou reality ?

Table Ronde

Revue des initiatives du marché pour répondre aux attentes des émetteurs Corporate, Obligataires, Asset Managers en matière d'identification des investisseurs

Animatrice : Stéphanie Saint-Pé, Déléguée Générale - AFTI

Participants :

- Pierre Davoust, CEO - SETL France
- Jean Devambe, Responsable Digital et Acceleration – BNP Paribas Securities Services
- Thibaut de Maintenant, CEO - Liquidshare
- Richard Roger, Directeur Business Development Corporates – SGSS
- Jean-François Poulvais, Conseiller financier - VDLCF
- Sébastien Séailles, Director - ESES Market Advocacy – Europe - Euroclear

Blockchain Hype ou reality ?

Présentation du Cahier des Charges Blockchain AFTI

Thibaut de Lajudie

Associé

Ailancy

Limites du fonctionnement actuel



1

De **nombreux acteurs** sont partie prenante aux échanges d'ODM : les émetteurs et leurs mandataires (banque, experts comptables, notaires..) d'une part et les actionnaires et leurs teneurs de comptes ainsi que leurs mandataires d'autre part, dont certains **ne sont pas rompus à la norme de fonctionnement actuelle**



2

Les **processus** relatifs aux échanges d'ODM **sont fortement manuels**, peu performants et **porteurs de risques opérationnels**



3

Les **délais de traitement sont longs** du fait du **manque d'automatisation** et d'échanges par courrier



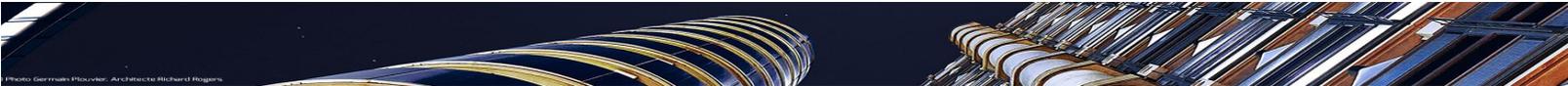
4

Le **manque de visibilité sur les statuts** génère de l'insatisfaction côté investisseurs



5

Concernant les petites valeurs, **les TCC ne sont pas** systématiquement **informés des évènements impactant les positions**. Le processus de **rapprochements annuels** sur les quantités et les cours sont **réalisés sur la base d'échange de courriers**



Un contexte favorable



1

Evolution du contexte réglementaire français pour reconnaître l'enregistrement des titres non cotés dans des registres distribués – ordonnance 2017-1674 du 8 décembre 2017, **afin de contribuer à la compétitivité et à l'attractivité de la Place de Paris**



2

Une **technologie** qui a fortement évolué depuis 2 ans pour mieux **répondre à des besoins « business »**

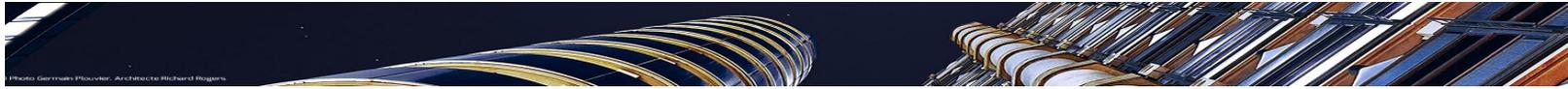


3

Une tendance de fond vers plus de transparence favorisant la **tenue de registres nominatifs**

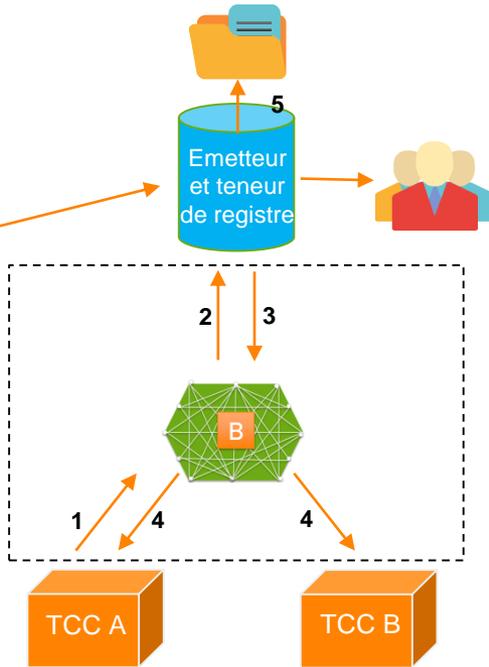


L'AFTI a pris l'initiative de rédiger un cahier des charges de Place décrivant les **attentes des teneurs de registre et des teneurs de compte** pour une solution basée sur la technologie Blockchain. Cette initiative est ouverte à tous les acteurs de la filière et a vocation à fédérer largement afin d'éviter une multiplicité de solutions

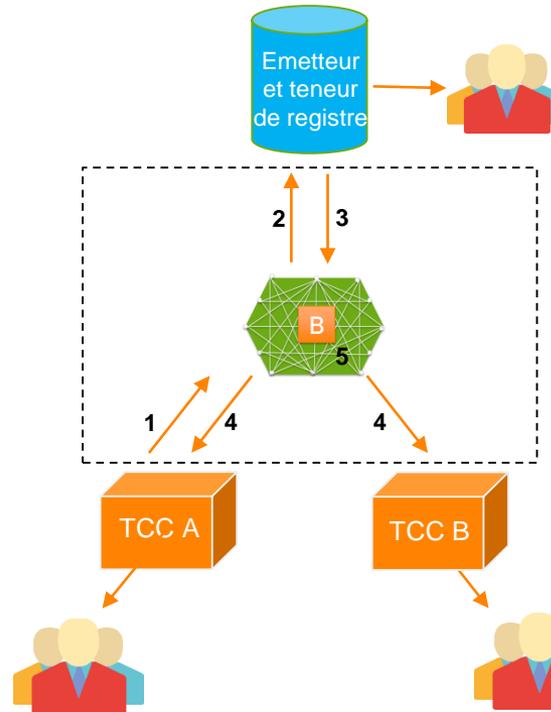


Afin d'améliorer le fonctionnement actuel, la solution cible envisagée se décompose en 4 niveaux*

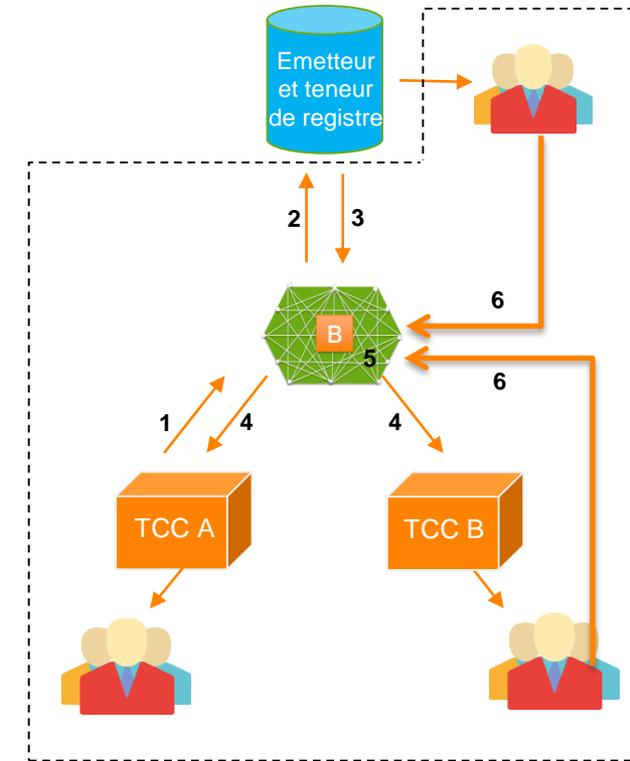
Niveau 1 Echange d'ODM



Niveau 2 N1+ Registre simplifié (Niv. 4 Registre « complet »)



Niveau 3 N2 + signature par les actionnaires

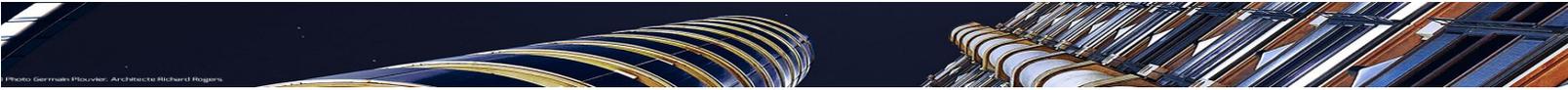


- 1 Envoi au Smart Contract de l'ODM chiffré pour le TCC
- 2 Réception et déchiffrement de l'ODM par l'Emetteur
- 3 Envoi de la réponse chiffrée par l'Emetteur vers le Smart Contract
- 4 Réception et déchiffrement de l'ODM validé par les TCC concernés
- 5 Mise à jour du registre
- 6 Signature de la transaction

Légende

- Périimètre de la solution
- Blockchain ODM
- Registre hors Blockchain

* La solution de niveau 4 est décrite page 10



Périmètre valeurs et acteurs

▸ Valeurs :

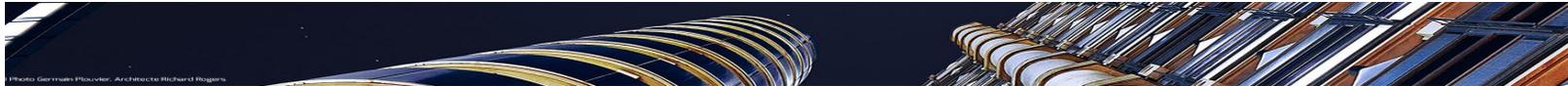
- *Emetteurs dont les titres ne sont pas admis auprès d'un Dépositaire Central de Titres (Euroclear France), tels que actions, obligations et parts de fonds.*
- *L'émetteur ou son teneur de registre doit créer la valeur sur la Blockchain.*

▸ Acteurs :

- *Emetteurs et leurs mandataires (banques, experts comptables, notaires, avocats, ...)*
- *Teneurs de compte et leurs éventuels mandataires :*
 - **Emetteur teneur de registre agissant en tant que teneur de compte pour le nominatif pur**
 - **Etablissement bancaire dans le cadre du nominatif administré**

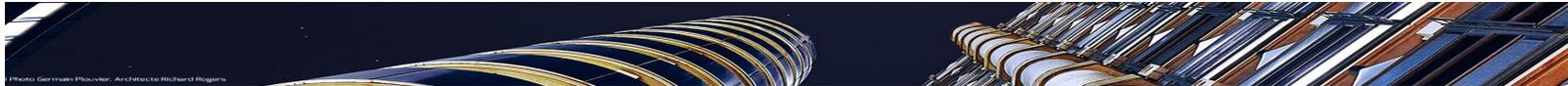
▸ Typologies d'ODM concernés : Tous à terme

- **Conversion d'administré à pur**
- **Opérations sur titres**
- **Changement d'intitulé**
- **Cession de gré à gré**
- **Donation / Succession**
- **Changement d'intermédiaires (transfert)**
- **Mise en nantissement administré / Levée de nantissement administré**
- **Augmentation de capital administré / Réduction de capital administré**
- **Mise caution d'administrateur / Levée caution d'administrateur**
- **Souscription / Rachat FCP/FCPI/FCPR**



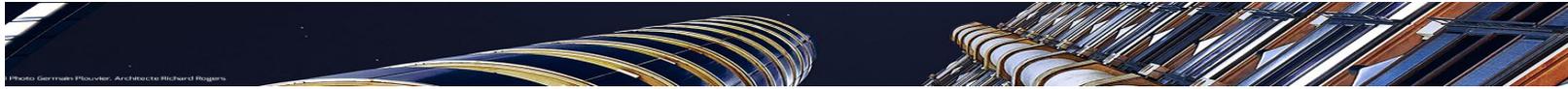
Solution de Niveau 1 – Echange et horodatage d'une transaction (ODM) sur la Blockchain

- ▶ Les teneurs de registre participant à la Blockchain ODM définissent la **codification des valeurs admises** sur la base d'une nomenclature type ISIN. De manière optionnelle l'émetteur pourra renseigner un cours de référence
- ▶ L'ODM est transmis automatiquement au travers d'une transaction sur la Blockchain, associé à un **code opération et une zone de texte normalisée** permettant de mentionner les informations nécessaires au traitement
- ▶ Les TCC et les émetteurs concernés peuvent **visualiser l'état du traitement, le contenu et le statut d'un ODM** en se connectant à une interface utilisateur
- ▶ La structure de la transaction ODM enregistrée sur la Blockchain **capitalise sur les données et les règles de gestion définies pour les Bordereaux de Référence Nominative** (BRN) (format d'échange normalisé pour les valeurs admises aux opérations d'Euroclear France échangées au nominatif administré)
- ▶ Le contenu d'un ODM n'est lisible que par l'émetteur de l'ODM, l'émetteur de la valeur et le récepteur de l'ODM
- ▶ **L'émetteur** de la valeur est **responsable de la mise à jour de son registre, géré en dehors de la Blockchain**



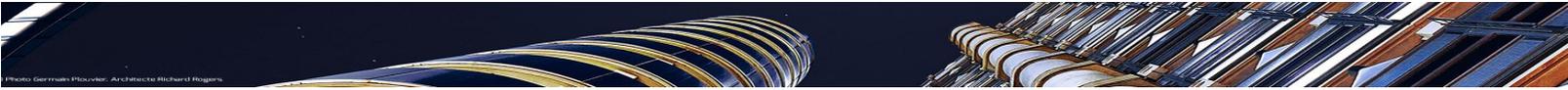
Solution de Niveau 2 – Niveau 1 et tenue du registre simplifiée dans la Blockchain

- ▶ La solution de niveau 2 permet aux émetteurs qui le souhaitent de réaliser :
 - **La tenue de registre des instruments financiers.** Le calcul du résultat des OST est réalisé en dehors de la Blockchain. Un **référentiel OST** permettra à l'émetteur de **partager avec les TCC les évènements.**
 - **La reprise d'un registre existant**
 - **La mise à jour du titulaire d'un titre suite à la validation d'un ODM par l'émetteur**
- ▶ A tout moment, **l'émetteur** dispose d'une **vision consolidée et détaillée** des positions **par actionnaire** et teneur de compte
- ▶ A tout moment le **TCC** a la possibilité de procéder plus aisément aux **rapprochements entre les positions dans ses outils et celles de l'émetteur**
- ▶ La portabilité et la reprise de l'historique client est simplifiée en cas de changement de TCC
- ▶ Dans le cas d'une transaction de gré à gré, l'ODM est envoyé à la Blockchain par le TCC ou par le teneur de registre. Le règlement espèces est prévu en dehors de la Blockchain



Solution de Niveau 3 – Niveau 2 et signature des ODM par les actionnaires dans la Blockchain

- ▶ Cas où le vendeur et l'acheteur se sont accordés sur les conditions du transfert hors Blockchain :
 - Pour les **actionnaires** détenant leurs titres auprès d'un teneur de compte conservateur (**nominatif administré**), l'investisseur pourra bénéficier d'un **transfert de session** de son interface client vers la Blockchain ODM. Il pourra ainsi **directement renseigner et signer son ODM dans la Blockchain**
 - Pour les **actionnaires** détenant leurs titres auprès de l'émetteur (**nominatif pur**), les accès sont à gérer par l'émetteur
- ▶ Pour des valeurs peu liquides, l'émetteur peut organiser la rencontre de l'offre et de la demande au travers de la mise à disposition d'un **carnet d'ordres**
 - Un carnet d'ordres permet de stocker les ordres d'achat / vente jusqu'à la réalisation d'un fixing à échéance régulière.
 - Le carnet d'ordres est accessible au travers d'un transfert de session à partir du site de la société de gestion.
- ▶ **La partie espèces de l'opération est réalisée hors Blockchain** en s'appuyant sur les systèmes de paiement traditionnels

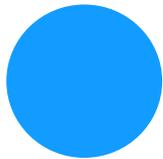


Solution de Niveau 4 – Fonctionnalités additionnelles de tenue de registre

- ▶ **Certains émetteurs / teneurs de registre** ne disposant pas d'un système complet de tenue de registre **peuvent souhaiter disposer de fonctionnalités optionnelles** telles que notamment :
 - *Traitement des OST (moteur de calcul)*
 - *Traitement fiscaux (IFU, Droit d'enregistrement)*
 - *Convocation à l'Assemblée Générale*

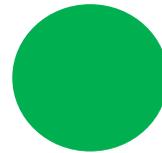


Il est envisagé la mise en place d'une Blockchain de type privée



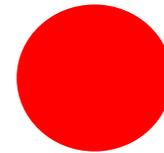
Modalités de consensus pour la mise à jour du registre

- ▶ **L'émetteur est responsable de valider les informations venant mettre à jour le registre**



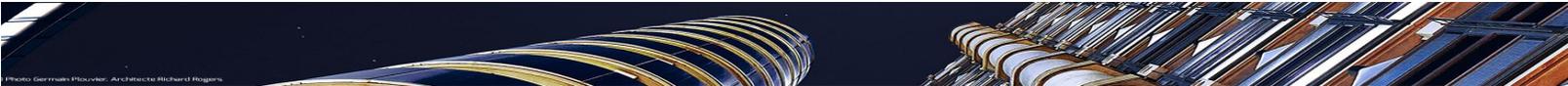
Interface de connexion à la Blockchain

- ▶ Possibilité de se connecter au travers d'un **écran** mis à disposition par l'opérateur et/ou de créer des **interfaces** pour échanger de manière automatisée avec la Blockchain ou par **échange de fichiers**
- ▶ **Possibilité de choisir entre 3 modes de gestion du ledger** : nœud mutualisé en SaaS, nœud dédié en SaaS, on premise



Business model

- ▶ Business model **à définir** en fonction des propositions qui seront formulées par l'opérateur et de la volumétrie attendue



Principaux bénéfices attendus

Pour les Emetteurs / TCC :

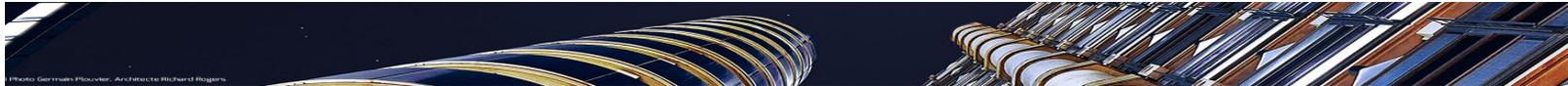
- Garantir la **sécurité des transactions et les délais** via l'intégration automatique des informations dans le Blockchain et **réduire les risques opérationnels**
- Améliorer le partage des informations de type **référentiel et évènements**
- Faciliter le **rapprochement des positions**

Pour l'investisseur :

- Améliorer **l'expérience client** au travers d'une meilleure qualité du suivi des transactions et d'une meilleure maîtrise des délais de traitement
- Renforcer la démocratie actionnariale en permettant un **meilleur exercice des droits des actionnaires**

Pour la Place :

- Réduire **l'impact sur l'environnement** en supprimant les traitements papier
- Contribuer au développement du **financement des PME/PMI** en sécurisant le traitement des investisseurs en financements participatifs
- Contribuer à **l'attractivité** en expérimentant au travers d'un processus avec peu de volumes et sans modification des rôles entre les acteurs



Prochaines étapes

- ▶ **Adresser un appel d'offres** aux potentiels prestataires pour développer et opérer la solution
- ▶ **Evaluer** la capacité des prestataires à répondre au CdC
- ▶ **Instruire le volet économique** du dossier



Comment mieux appréhender les apports de l'IA dans le domaine de l'industrie financière ?

Introduction à l'IA :
panorama des différentes typologies d'IA

Nathalie Poux-Guillaume

Responsable Offre Produits Groupe
en charge de l'innovation

CACEIS

Animatrice du Groupe Innovation et Nouvelles Technologies



Contexte

- ❑ L'intelligence Artificielle n'est pas un sujet nouveau ...
 - 50s : point de départ
 - Travaux d'**Alan Turing** qui se demande si une machine peut « penser ».
 - Naissance de l'Intelligence Artificielle, en tant que domaine de recherche, à la conférence de **Dartmouth College** pendant l'été 1956
 - 70s : premiers systèmes experts
 - 80s : arrivée de l'AI dans la vie économique
 - 90s : reprise de l'IA avec généralisation des ordinateurs de bureau, réseaux de télécommunication,...
 - Années 2000, après l'éclatement de la bulle Internet, l'IA est portée par une nouvelle vague, qui dure jusqu'à aujourd'hui

... mais c'est un sujet dont les bornes peuvent varier





Contexte

□ Pourquoi parle-t-on autant d'IA aujourd'hui?



Des avancées techniques notables au niveau :

- Du machine learning
- Des capacités de traitement
- Du big data pour l'utilisation des données



Des nouvelles technologies qui impactent directement le grand public.

Siri d'Apple, Assistant Google, chatbots, voitures autonomes, etc.



De nombreuses startups spécialisées dans le domaine de l'IA

Plus de 2,000 start up *
(> 32 Mds USD de financement)



Dans l'actualité, l'IA suscite espoir et inquiétude, à différents niveaux :

- Technique
- Économique
- Social

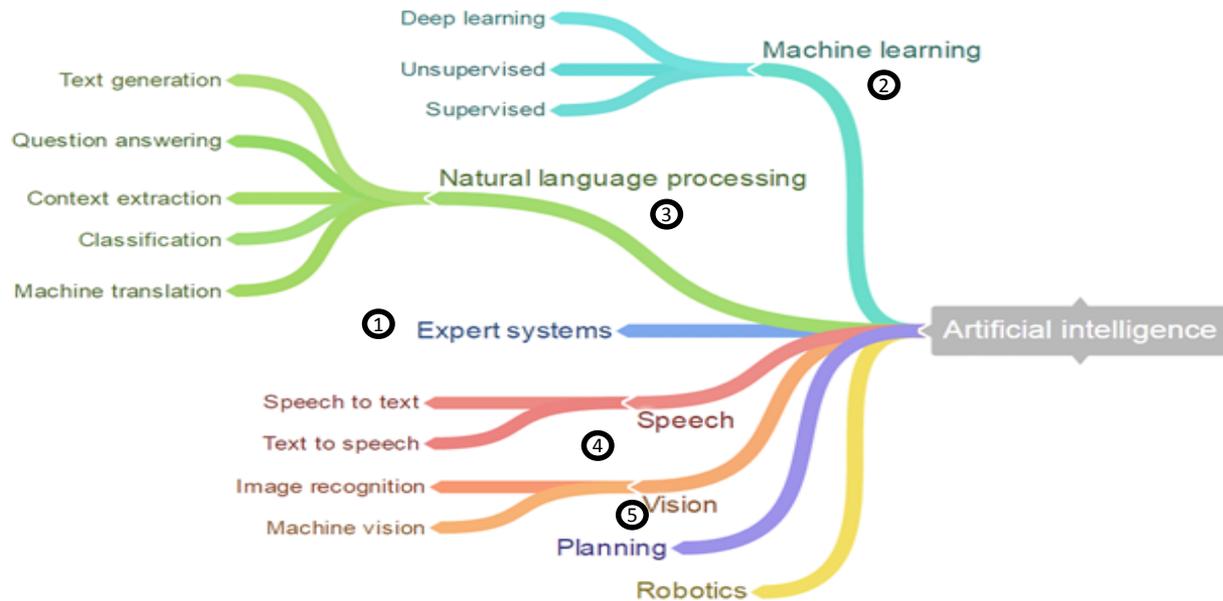
(*) source : Venture Scanner – fév 2018





Qu'est-ce que l'Intelligence Artificielle

- Il n'existe pas de définition communément admise de l'Intelligence Artificielle
- L'IA est souvent présentée de la manière suivante :



- Elle vise à créer ou simuler, chez les robots ou les logiciels, une intelligence comparable à l'homme voire davantage spécialisée



L'IA dans notre quotidien

Wifi / Data

- Bascule automatique sur le réseau cellulaire en cas de connexion Wifi dégradée

Suggestions

- Création ajustée d'une liste de Suggestions sur votre écran d'accueil

Messages

- Analyse de ce que vous tapez dans Messages afin d'offrir des suggestions
- Création dans votre calendrier d'un RDV reçu par SMS

Siri

- Interprétation de vos ordres
- Dictée vocale

Apple Music

- Suggestion de morceaux personnalisée

Autres usages de l'IA dans l'iPhone

- Détection automatique des visages dans Photos
- Reconnaissance de la personne qui vous appelle (bien qu'elle ne soit pas dans votre répertoire) si elle a indiqué son numéro dans un mail



Exemples d'applications possibles

L'IA au service des clients



- 1 Un répondeur intelligent
- 2 Les bots

L'IA au service des collaborateurs



- 3 Des relations client fructueuses
- 4 Un traitement des e-mails optimisé

L'IA pour un bénéfice industriel



- 5 Une évaluation des risques plus rapide et précise
- 6 Les pratiques de trading frauduleuses détectés





Exemples de solutions sur le marché de la Banque - Assurance

The image displays a collection of logos for various AI and machine learning solutions, arranged in a grid-like fashion within a light gray rounded rectangle. The logos include:

- IBM Watson**: A globe icon with blue and green lines, with the text "IBM Watson" below it.
- inbenta**: The word "inbenta" in a bold, sans-serif font, with the "i" in red.
- OWI**: The letters "OWI" in a bold, blue, sans-serif font.
- XBRAIN**: The word "XBRAIN" in white, sans-serif font, with a red "X" on a red background.
- Google DeepMind**: A blue circular icon with a white swirl, with the text "Google DeepMind" below it.
- EXPERT SYSTEM**: The words "EXPERT SYSTEM" in blue, sans-serif font, with a blue arc above "EXPERT".
- Amazon Lex**: The text "Amazon Lex" in white, sans-serif font, on a black background.
- eptica**: The word "eptica" in a purple, lowercase, sans-serif font, with the tagline "MEANINGFUL CONVERSATIONS" below it.
- IP SOFT**: The letters "IP" in a large, bold, gray font, with "SOFT" in a smaller, gray font to the right.
- LUIS**: A white speech bubble icon with a blue "i" inside, followed by the word "LUIS" in white, sans-serif font, and the Microsoft logo below it.
- personetics**: The word "personetics" in a bold, black, sans-serif font, on a yellow background.
- DreamQuark**: The word "DreamQuark" in a black, sans-serif font, with three colored dots (green, blue, red) above the "Q".
- yseop**: A blue camera lens icon, followed by the word "yseop" in a yellow, lowercase, sans-serif font, and the tagline "(EASY - OP)" below it.
- ...**: Three black dots indicating more solutions.



Comment mieux appréhender les apports de l'IA dans le domaine de l'industrie financière ?

Le cas pratique du chatbot AMELIA - IPsoft

Gérald Audenis

Directeur des Opérations

Djamil Labane

Sale Director Digital Workforce

IPsoft France

Agenda

- ✓ Introduction
- ✓ L' intelligence artificielle à la banque
- ✓ Quand l'AI rencontre Amélia – Démo
- ✓ Cas d'usage et retours d'expérience
- ✓ Conclusion



IPsoft : Qui sommes-nous ?



Notre mission

Equiper le monde en systèmes intelligents pour dégager l'esprit humain des tâches routinières, renforcer son impact et libérer l'innovation

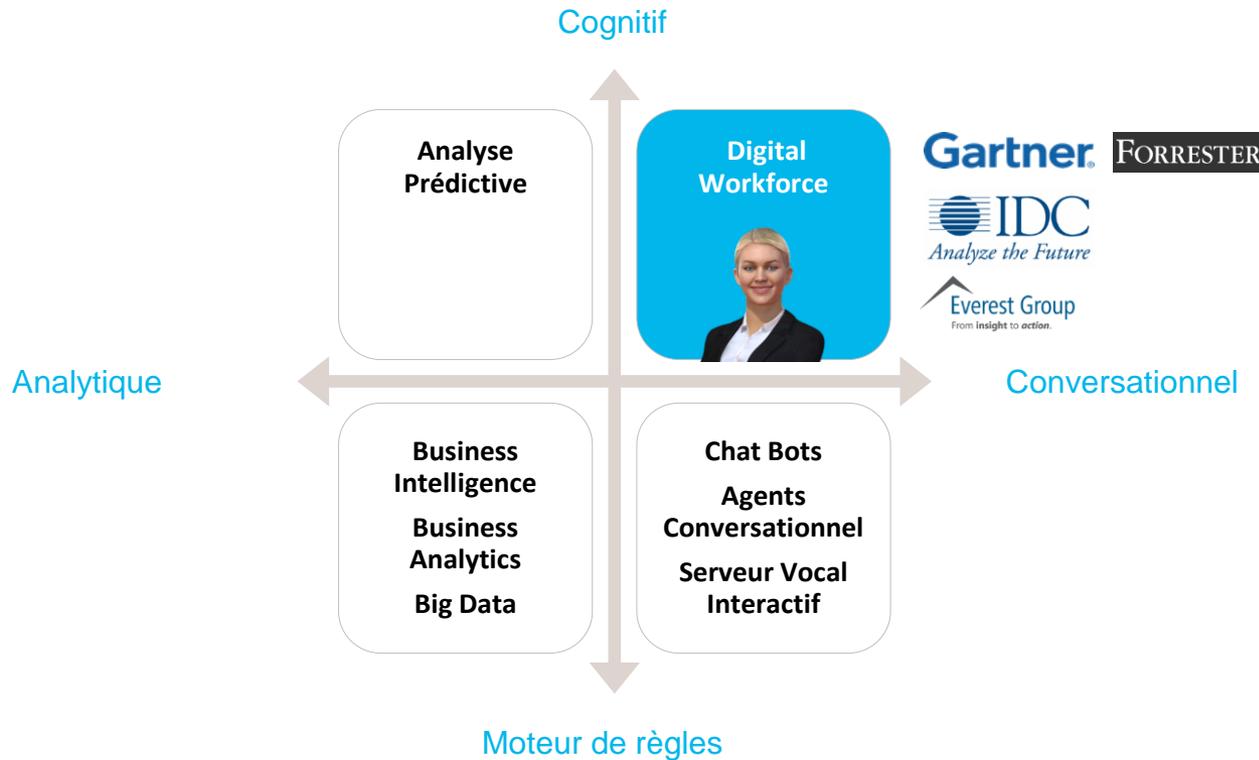
Chiffres clé

Fondé en 1998
600 clients,
plus de 2 000 employés,
dont 500 en Europe
14 bureaux sur 4 continents
40% du chiffre d'affaires réinvestis en R&D
plus de 600 ingénieurs en IA et R&D



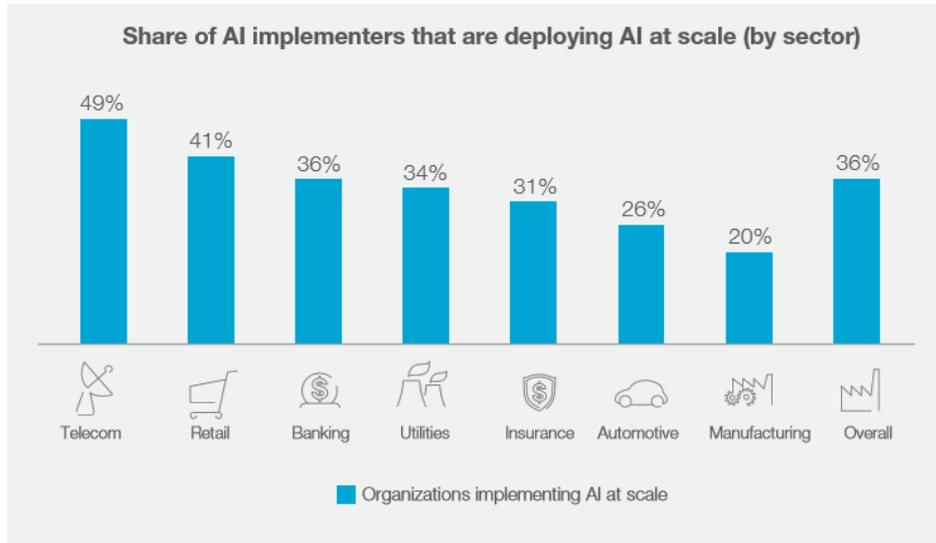
Amelia, une innovation sans équivalent dans son domaine

IPsoft est régulièrement identifié par les analystes comme leader à la croisée du cognitif et du conversationnel





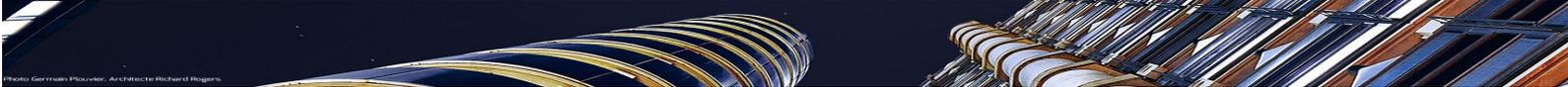
Les télécoms, la distribution et le secteur bancaire sont en pointe



Source: Capgemini Digital Transformation Institute, State of AI survey, N=993 companies that are implementing AI, June 2017

- ✓ Les Français sont de moins en moins nombreux à pousser la porte de leur agence bancaire : 27% ne s'y rendent plus du tout (18% il y a deux ans)
- ✓ Selon l'observatoire BVA pour la Fédération Bancaire Française, 56% des Français interviewés souhaiteraient même conserver un conseiller attitré pour les accompagner personnellement
- ✓ Gartner prévoit que 20% des interactions via mobile passeront par des agents conversationnels d'ici 2019





En savoir plus



BFM Business TV - Les entreprises sont-elles prêtes à accueillir des employés digitaux ?



Roland Berger : Edition Finance

OMB : observatoire des métiers de la banque





Amelia : votre nouvelle employée virtuelle



1st

Amelia

Digital Employee for IPsoft

Automatise les relations interpersonnelles et l'exécution des processus pour fournir une qualité de service exceptionnelle

Paris Area, France • 500+

Current SEB, Enfield Council, International Insurer
Previous International Bank, Oil & Gas Company, US Media Services Company
Education IPuniversity

Languages

English • French • Swedish
Dutch • German • Japanese
Spanish • Danish • Chinese

ELLE COMPREND



- Comprend le langage usuel
- Parle plusieurs langues
- *Comprend vraiment le sens et l'intention de son interlocuteur*
- Comprend une conversation entière et pas seulement le dernier mot clé énoncé
- Extrait l'information pertinente
- Ne dévie pas de son objectif
- Développe un réseau neuronal à l'image de notre cerveau

ELLE COMMUNIQUE



- Tient des conversations naturelles
- Par de multiples canaux entrants et sortants
- Se comporte et se forme de la même manière quel que soit le canal
- Utilise différents moyens comme le texte, les boutons, les graphiques, la voix

ELLE AGIT



- Ne se contente pas de dialoguer
 - Suit des processus
 - Exécute des commandes
 - Résout des problèmes
 - Fournit de l'information
 - Utilise le système d'information
- } Sans intervention humaine

ELLE RESSENT



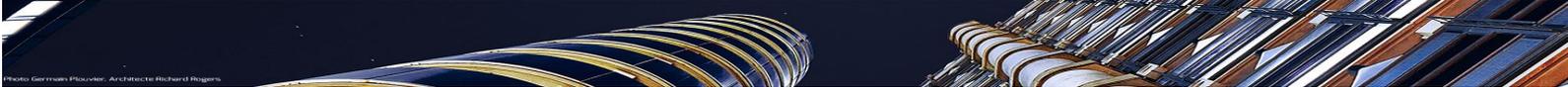
- Détecte le sentiment de l'utilisateur
- Ajuste son comportement et sa prise de décision en conséquence

ELLE APPREND

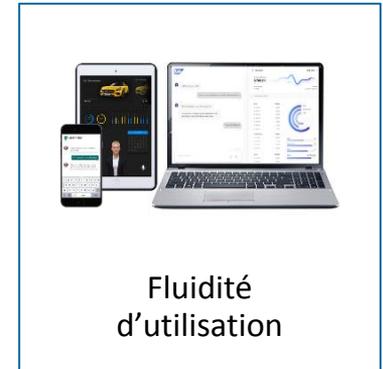
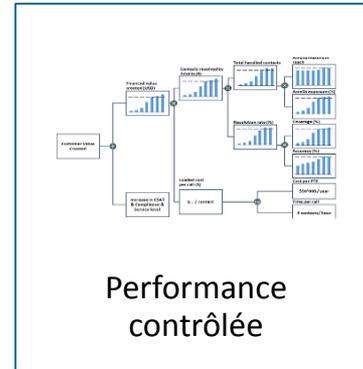
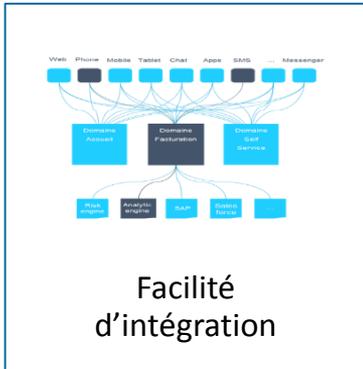


- A partir de documents
- A partir de sa propre expérience
- En observant les agents humains à qui elle transmet les conversations qu'elle n'est pas à même de traiter
- Sous un contrôle humain (apprentissage supervisé)





Amelia devient opérationnelle en 10 semaines





Propositions de périmètres pilotes



Centre de Services IT

- Je réponds en 24 x 7 et fournis à tous un service sur mesure
- Je conseille sans attente et n'oriente qu'à la marge vers un second niveau



Fonctions Support / Back Office

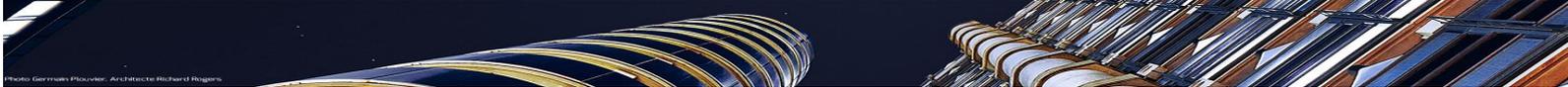
- Je guide fournisseurs et clients dans les formalités, même complexes
- Je réponds cordialement à leurs questions, quel que soit le sujet



Self Care / Front Office

- Je suis à votre disposition 24/7 pour répondre à vos requêtes
- Je conseille sans attente et n'oriente qu'à la marge vers un humain





Ma conseillère bancaire est un robot !

Résultats

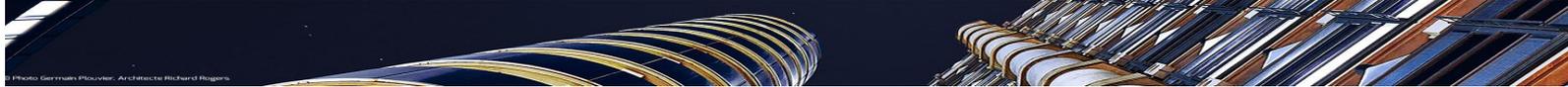
- ✓ Plateforme téléphonique de 800 personnes en 24/7
- ✓ 30 000 conversations avec les clients en 8 mois,
- ✓ Évite env. 544 heures d'escalade au support client dans plusieurs domaines
- ✓ Aide les clients finaux sur plus de 65 sujets
- ✓ Reconnaissance d'intention entre 80 et 85%
- ✓ Réduction des coûts de recrutement et de formation

Elle s'appelle Aida et a tout de l'employée idéale, travaillant 7 jours sur 7, toujours souriante. Cet assistant virtuel, tournant à l'intelligence artificielle, est actuellement déployé au service client de la banque suédoise SEB. Une première.



Amelia agit en conseillère d'accueil pour les visiteurs du site, clients ou non, et répond à leurs questions sur les produits bancaires. Les clients sont guidés, redirigés et informés en fonction de leurs requêtes sur leurs cartes, comptes, codes PIN et autres sujets bancaires. Elle transmet les conversations à des conseillers clientèle humains pour traiter les cas pour lesquels elle n'a pas encore été formée.





Conclusion

**Point de vue général de l'AMF sur
l'innovation et en particulier sur les ICO**

Anne Maréchal

Directrice des affaires juridiques

AMF





Présentation disponible sur le site www.afti.asso.fr

Rubrique : Evènements « Les amphis de l'AFTI »