

PARCOURS

CLIENT



IA RESPONSABLE

Alexandre Peschet
Directeur Marketing
UPSIDEO

Emilie Mazzei
Avocate
EM Avocat

INTERVIEWS
EXCLUSIVES

Numéro 3 - Septembre 2024



L'IA responsable

**“ Un impératif éthique
qui transforme le progrès en confiance ”**



Emilie Mazzei
Avocate
EM Avocat

Enjeux de l'IA dans l'écosystème financier

L'intelligence artificielle s'est imposée comme une évidence pour l'ensemble du secteur financier. C'est un enjeu majeur pour l'entreprise poussée à automatiser son organisation et ses processus métiers, mais aussi pour l'ensemble de son écosystème.

Au centre de la problématique, la gestion de la data est un défi de taille. Elle concerne dorénavant tout aussi bien les salariés, les clients que les fournisseurs, avec des bases de données de plus en plus nombreuses et complexes. L'entreprise recherche, par ce biais, des gains de productivité et d'efficacité dans l'ensemble de ses activités. L'Intelligence Artificielle est une réponse à cet enjeu, mais son déploiement interroge des concepts et principes réglementaires, qui vont de l'utilisation des données à caractère personnel, en passant par la sécurisation de ses infrastructures techniques, à l'obligation de personnaliser les prestations qu'elle offre aux clients finaux, que cela soit via le conseil, la gestion d'actifs, et tout autre service financier et ce, de l'entrée en relation client au suivi de ce dernier.

L'IA nécessite cependant, dans cette course effrénée à l'innovation, de mettre en place des garde-fous pour protéger l'ensemble des utilisateurs. D'où le concept nécessaire d'IA Responsable, qui se dessine dans la réglementation initiée au niveau européen et dans la pratique.

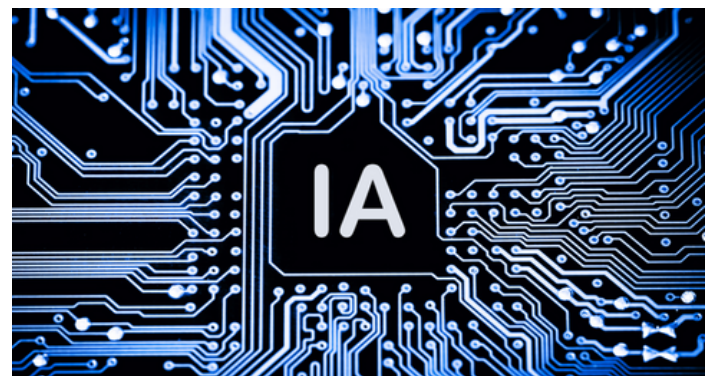
L'Intelligence Artificielle démultiplie le champ des possibles : amélioration de la détection des fraudes documentaires, des contrôles KYC en niveau 1 et 2, de la cartographie LCB-FT, analyse des comportements clients fortement affinée, utilisation prédictive des datas collectées, et optimisation de l'analyse

d'une information potentiellement plus exhaustive. L'on ne compte plus les cas d'usage proposés dans ce domaine.

Cet enthousiasme généralisé et presque sans recul, ne doit pas faire perdre de vue le bon sens, et l'objectivité sur la qualité du service rendu, car l'IA a pour le moment ses propres limites. On pense aux possibles biais de l'outil utilisé sans un « machine learning » approprié, au risque de non-transparence et d'erreur, au risque de sur-utilisation ou d'utilisation détournée, à la neutralité de l'outil, aux possibles discriminations, et bien évidemment, au risque d'utilisation d'une data ne répondant pas à des exigences de qualité ; sans occulter la diffusion en masse des données en méconnaissance des principes de respect de la vie privée.

Dans ce cadre, il est évident que l'encadrement de l'IA doit passer par une approche par les risques de non-conformité, de fraude, de fuite et d'abus de contrôle des personnes dont la data a été collectée, en méconnaissance de l'objectif premier des outils IA.

Comment ne pas penser aux outils désormais développés pour les téléconseillers qui voient leurs activités facilitées et optimisées par l'IA, tout en faisant face à un contrôle accru de leurs comportements face aux clients finaux ?



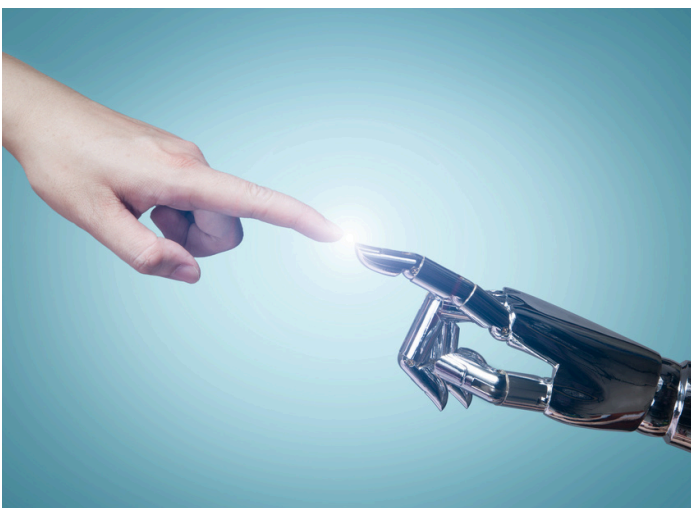
Les réponses réglementaires

Au niveau européen

Le Règlement (UE) 2024/1689 (IA Act) établissant des règles harmonisées concernant l'intelligence artificielle vient d'être adopté le 13 juin 2024, et a comme ambition d'« améliorer le fonctionnement du marché intérieur en établissant un cadre juridique uniforme, [...] dans le respect des Valeurs de l'union ». Il entrera en application progressivement à partir du 2 février 2025.

Son pendant, le projet de Directive relative à l'adaptation des règles en matière de responsabilité civile extracontractuelle au domaine de l'intelligence artificielle en date du 28 septembre 2022, à ce jour, encore en cours de discussion, insiste sur le fait que l'utilisation de l'IA est susceptible d'engager la responsabilité civile des concepteurs de systèmes.

Conformément à ces textes, le cadre juridique s'appliquera à la fois aux acteurs publics et privés, à l'intérieur et à l'extérieur de l'UE, et ce, tant que le système d'IA sera mis sur le marché européen, ou que son utilisation affectera des personnes situées dans l'UE. Il pourra concerner à la fois les fournisseurs et les concepteurs de systèmes d'IA à haut risque.



En outre, certaines obligations seront imposées aux fournisseurs de modèles d'IA à usage général, y compris les grands modèles d'IA générative.

Les fournisseurs de modèles gratuits et open source seront exemptés de la plupart de ces obligations.

Par ailleurs, l'IA Act propose une approche basée sur quatre niveaux de risque, ainsi qu'une identification des risques spécifiques aux modèles à usage général :

- Risque minimal ;
- Risque élevé : systèmes susceptibles de créer un impact négatif sur la sécurité des personnes ou leurs droits fondamentaux ;
- Risque limité : lorsque ce risque est évident (par exemple via l'utilisation de chatbots), chaque utilisateur devra être informé qu'il interagit avec une machine ;
- Risque inacceptable : utilisation d'IA interdites sur le territoire de l'UE car contrevenant aux droits fondamentaux des personnes (exploitation des vulnérabilités des personnes, utilisation de techniques subliminales, identification biométrique à distance en temps réel, catégorisation biométrique des personnes selon leur race, opinions politiques, appartenance syndicale, croyances religieuses ou philosophiques ou orientation sexuelle).

Cette approche par les risques sonne de façon familière aux entités du secteur financier, qui mettent en place depuis des années les dispositifs LCB-FT, RGPD, contrôle interne, etc...



Au niveau national

L'Intelligence Artificielle est, en France, un enjeu aussi bien réglementaire qu'économique et stratégique. La France s'est ainsi positionnée davantage du côté de l'innovation que du règlementaire.

L'on pense aux initiatives du pouvoir exécutif qui, dès 2018, s'est emparé du sujet à la suite du rapport « Donner un sens à l'intelligence artificielle : pour une stratégie nationale et européenne » rédigé par le mathématicien Cédric Villani, a soutenu le secteur via des financements massifs dans le cadre du Plan France 2030.

A côté de ces initiatives politiques, la CNIL a mis en place de simples guides et recommandations, restant dans son rôle de protection des données à caractère personnel. Aucun texte de loi n'est venu encadrer ou freiner le sujet, laissant le champ libre à l'innovation.

Enfin, la France a mis en place plusieurs initiatives pour encourager la recherche et le développement dans le domaine de l'IA. Par exemple, le réseau des Instituts Interdisciplinaires d'Intelligence Artificielle (3IA) vise à promouvoir l'excellence dans la recherche en IA.

Ces efforts montrent l'engagement de la France à développer une IA sûre, éthique et bénéfique, tout en se conformant et en contribuant à l'élaboration des normes européennes et internationales. Le droit « souple » prévaut pour le moment en France, laissant toute sa place à l'innovation en matière d'IA.

Il est à noter que la réglementation en matière d'IA n'encadre pas encore spécifiquement le secteur financier.



Principe de l'IA responsable : emparons-nous du sujet !

En 2024, le secteur financier a encore quelque mois pour réfléchir aux textes à venir sous un angle éthique. Il est ainsi à la tournée des chemins et doit faire le bon choix : celui d'une IA responsable dans la conception de ses algorithmes devant rester respectueuse de ses clients, de ses collaborateurs et de l'ensemble des acteurs qui l'entourent. La transparence, l'éthique et le respect de la vie privée doivent prévaloir en la matière.

Pour répondre à ces exigences, les institutions financières doivent mettre en place des mécanismes de gouvernance appropriés, passant notamment par l'adoption de codes éthiques spécifiques, d'instruments d'évaluation et d'audit, de certifications, de circuits de réclamations et de recours contre une mauvaise décision algorithmique.

L'information et de sensibilisation du public doivent être au centre du sujet. Chaque client doit être en mesure de comprendre, dans un langage accessible, pourquoi tel ou tel service financier lui a été fourni sur la base d'un algorithme ou d'une décision humaine augmentée par l'utilisation de l'IA. Chaque collaborateur doit être en mesure d'apprécier les finalités des traitements IA qui sont mis à sa disposition.

L'IA responsable, c'est en fait concilier d'un côté, les intérêts financiers des institutions financières, bénéficiaires du champ des possibles qui s'ouvre devant elles via l'utilisation de l'IA, tout en conservant une certaine exigence éthique vis-à-vis de son écosystème.

Cela passe par des mesures concrètes à mettre en place :

- Absence de profilage permettant des pratiques cachées de « nudging » (orientation du comportement) dans le

cadre des KYC ;

- Prise en compte et traitement des biais cachés ou potentiels, ainsi que de tout risque de discrimination ou d'impact négatif sur les droits des personnes concernées ;
- Possibilité de laisser à la personne humaine de prendre une décision autre que celle suggérée par l'IA ; l'utilisateur, – client comme collaborateur –, doit conserver son autonomie, sa liberté de choix et de justification des décisions qu'il prend ;
- Respect des finalités qui ont été prévues pour le cas d'usage à l'initial : un outil d'assistance ne doit pas se transformer en un outil de contrôleur sans que l'utilisateur n'en soit informé et/ou n'y consente.

Au-delà, le secteur financier va devoir respecter un principe de précaution en concevant des solutions respectueuses de ces principes en « privacy by design » (confidentialité dès la conception), sans toutefois que cela ne soit un frein à l'innovation. Il s'agit d'un équilibre précaire mais qu'il convient d'adopter maintenant.

A ces conditions, l'IA est et sera un outil d'une efficacité redoutable, permettant l'amélioration de la productivité au sein de l'établissement, une gestion facilitée, - quasi en temps réel - , des règles de conformité nécessitant la prise en compte de datas complexes, la pleine exploitation des données, une assistance rédactionnelle hors norme intégrant immédiatement la totalité des informations collectées notamment sur la base client et un audit en continu de l'efficacité de chaque collaborateur.

Ce sujet dans le secteur financier est une véritable mine d'opportunités enthousiasmantes et de risques passionnants à identifier !

A propos

Emilie Mazzei a fondé son cabinet d'avocats en 2014 et développe son activité en matière de Regulatory Bancaire et Financier. Experte reconnue dans la réglementation applicable à la distribution financière, elle accompagne au quotidien les entités règlementées dans leurs problématiques juridiques et de conformité.



Emilie propose un ensemble cohérent et complet de services juridiques tant sur le plan de la conformité que sur celui de sa mise en œuvre contractuelle, permettant d'accompagner ses clients dans l'intégralité de leurs activités.

Elle intervient ainsi quotidiennement (conformité) mais aussi dans le développement de projets dans le domaine financier (mise en place de nouvelles offres, structuration de nouveaux produits y compris complexes, structurations de fonds ...). Elle vous assiste dans vos démarches auprès des autorités de régulation.

Emilie est particulièrement réactive et à même d'apporter à ses clients des solutions pragmatiques et opérationnelles quelle que soit la complexité du dossier confié, Elle a une véritable culture du résultat.

upsideo

A propos

Société d'édition de logiciels pour les établissements financiers et d'assurance.

Les chiffres clés

2011 Année de création	30 Collaborateurs
12 000 Utilisateurs BtoB	30 Clients institutionnels
230 000 Utilisateurs finaux	140 000 Dossiers de souscription

Quelques références



Deux solutions

Juliette©

Juliette© est **un parcours de souscription 100% digital**. (entrée en relation, souscription, opérations et extranet conseillers/Middle-office/client).

Elle intègre l'**IA Générative** à plusieurs endroits dans le parcours, avec notamment la justification personnalisée de la recommandation de contrats dans le cadre du rapport d'adéquation (**DDA**).

Flow©

Flow© digitalise la **relation contractuelle** avec les distributeurs et les fournisseurs, ainsi que la gestion des **rétrocessions** entrantes et sortantes.

"L'IA est une évidence dans le secteur financier.

**Il est dès lors de notre responsabilité de nous adapter
aux défis éthiques, pour un avenir durable".**

ALEXANDRE PESCHET, DIRECTEUR MARKETING UPSIDEO

Contactez nous en cliquant **içi**

upsideo

www.upsideo.fr