



L'avenir des services financiers

IA et approche de gestion
des risques axée sur
les données



Le recours aux données, qui sont devenues le moyen de prédilection de toute entreprise cherchant à obtenir un avantage sur le plan technologique, ne cesse d'augmenter, et ce à un rythme sans précédent. Tout comme les analyses prédictives, l'intelligence artificielle (« IA ») et l'apprentissage automatique sont de plus en plus utilisés et seront bientôt perçus comme des outils de base plutôt que comme des technologies spécialisées.

De même, de plus en plus d'entreprises à travers le monde tirent parti des données et de l'IA dans le secteur des services financiers et trouvent de nouvelles façons de simplifier leurs activités pour prendre des décisions plus éclairées.

Bien que l'évolution de l'IA a permis de faire de nombreux progrès, des occasions manquées et des risques imprévus, notamment des problèmes de sécurité et de conformité, sont survenus. Des leaders de BDO Canada en parlent dans ce rapport.



L'état des services financiers : sommes-nous à l'avant-garde de l'innovation?

De nombreuses entreprises du secteur des services financiers ont déjà investi dans l'IA pour améliorer certains de leurs services, comme la gestion de risque et la génération de revenus, en offrant de nouveaux produits et processus. Elles continuent à élargir leur gamme de solutions fondées sur l'IA pour affronter les défis complexes en constante évolution.

Le secteur se tourne vers les données disponibles pour obtenir de nouveaux avantages concurrentiels sur le marché en se penchant notamment sur la fidélisation de la clientèle, la génération de revenus et la réduction des coûts. L'innovation et la souplesse demeurent essentielles pour toute entreprise qui a des projets à long terme.

Les grandes tendances en matière de mobilité, de mobilisation numérique, d'infonuagique et d'IA incitent grandement les entreprises du secteur des services financiers à se réévaluer, s'améliorer, se transformer et se conformer et, avant tout, à assurer leur sécurité.

Toutefois, nous voyons encore de nombreuses entreprises éprouver des difficultés à dégager de la valeur des données qu'elles recueillent et à se positionner pour réussir. Selon Daryl Senick, associé, Solutions TI, et chef national des Services au secteur de l'assurance chez BDO Canada, « peu de secteurs peuvent tirer autant d'avantages des données et des analyses avancées que les entreprises du secteur des services financiers. Presque toutes les transactions au sein de ce secteur sont réalisées par voie électronique, et le volume de données générées par le secteur est stupéfiant. Exploiter adéquatement ces renseignements représente une excellente occasion pour les entreprises ».

Dans un autre ordre d'idées, les préoccupations en matière de sécurité et de réglementation liées à l'utilisation adéquate de l'IA, ainsi que la capacité de s'adapter à un environnement changeant, doivent aussi être prises en compte et nécessitent des efforts soutenus et une attention particulière afin de rester au fait des tribulations du marché.



Protection et sécurité des données

Bien qu'elle soit un outil puissant pour les entreprises, l'IA pourrait entraîner des problèmes de cybersécurité étant donné les cyber risques et les menaces changeants. Si ces problèmes ne sont pas réglés, ils peuvent nuire aux activités, aux finances, à la santé, à la sécurité et à la réputation des entreprises.

Selon M. Senick, « l'IA ne disparaîtra pas, et son utilisation continuera d'évoluer. Bien qu'elle offre de nombreuses possibilités et plusieurs avantages, elle présente aussi des risques de sécurité qui deviennent de plus en plus complexes avec le temps et qui doivent être réduits ».

L'empreinte de vulnérabilité ainsi que la sophistication des menaces à la sécurité et des attaques sont en croissance continue. Il est important pour les entreprises de bien comprendre les risques associés à l'IA et d'en faire un suivi constant pour progresser efficacement tout en assurant la gestion de ceux-ci.

Selon, Rocco Galletto, associé et chef national, Services en cybersécurité de BDO, « au cours du cycle de vie de l'IA, la collecte des données de façons structurées et non structurées ainsi que leur stockage à des fins d'analyse engendrent des menaces. Il est essentiel de surveiller attentivement toute anomalie qui pourrait survenir au début ou au cours de la mise en œuvre ou de l'exploitation ».

Au moment de revoir les investissements dans l'IA, il est important de ne pas seulement tenir compte de la fiabilité des technologies et des outils d'automatisation, mais aussi des moyens de protection contre les incidents de sécurité potentiels et des moyens de détection et de prévention de tels incidents. Comme les données recueillies, stockées et parfois partagées avec des tiers sont de plus en plus nombreuses et variées, voici quelques recommandations que les entreprises du secteur des services financiers auraient tout intérêt à suivre :

1. Veiller à ce que les questions de cybersécurité et de réglementation soient examinées au début du projet, pendant le projet et après le lancement du projet. Il est primordial que les données soient étiquetées pour repérer tout problème réglementaire, qu'elles soient classées et que des contrôles soient mis en place pour les protéger.
2. Penser à intégrer la surveillance des menaces à la production afin que des fonctions de détection et de réponse soient mises en place pour contrecarrer rapidement les attaquants si un comportement anormal ou un accès non autorisé est détecté.
3. Tester régulièrement les systèmes. Les tests peuvent prendre la forme d'outils de repérage et de réparation des nouvelles vulnérabilités dans la technologie ou être effectués en adoptant le point de vue d'un attaquant qui essaie d'infiltrer les systèmes d'information.
4. Finalement, veiller à ce que les plans et les stratégies de réponse aux incidents de cybersécurité soient documentés et testés régulièrement si des systèmes sont compromis. De cette façon, l'entreprise peut rapidement régler le problème avant que des dommages ne surviennent.



L'application de l'IA éthique

Pendant que le monde était emporté par la vague d'adoption de l'IA et que les entreprises multipliaient les investissements pour automatiser certains de leurs segments, des inquiétudes à l'égard de l'éthique ont été soulevées dans chaque secteur, en particulier dans celui des finances.

Le secteur financier, à l'échelle mondiale, s'inquiète des conséquences éthiques de l'IA, notamment de l'incidence sur la vie privée et la sécurité, ainsi que des autres problèmes qui doivent être réglés lorsque le recours à l'IA est recommandé.

Avec l'émergence de l'IA, les décisions sont de plus en plus prises en fonction des données. De nombreuses entreprises négligent l'importance de l'éthique dans l'application de l'IA et risquent d'entretenir des préjugés injustes lorsqu'elles doivent prendre des décisions extrêmement importantes.

« Lors de la conception ou de la planification d'une initiative en IA, il est essentiel de penser à l'éthique, aux préjugés, à la confiance ainsi qu'à la sécurité, et ce, dès le début », affirme M. Galletto.



Mise en œuvre de programmes intégrant les facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance («ESG») au moyen de l'IA : est-ce une bonne idée?

Les facteurs ESG deviennent rapidement la pierre angulaire de la croissance et du développement durable à long terme des entreprises du monde entier; ils sont en tête des priorités mondiales.

Selon Pierre Taillefer, associé et chef des Services de consultation en développement durable, « investir dans un programme qui intègre les facteurs ESG est plus important que jamais. Les entreprises sont de plus en plus appelées à démontrer qu'elles font leur part quant aux enjeux importants. Élaborer une stratégie efficace en matière d'ESG optimisera la croissance et harmonisera les besoins et les attentes des clients, des talents et de la communauté de toute entreprise. »

Les services financiers jouent un rôle moteur dans la préparation d'un avenir durable et visent à devenir la principale force économique mondiale. Nous voyons de nombreuses entreprises qui ont déjà entamé leur parcours de développement durable grâce à des stratégies, des mises en œuvre et des évaluations qui leur permettront d'obtenir du financement et de favoriser les changements.

Toutefois, même si la tendance mondiale peut indiquer que les institutions financières sont de plus en plus disposées à faire des investissements en matière d'ESG et à utiliser des outils d'IA, ces investissements dépendent grandement de la situation géographique et économique de l'institution. Les différences dans l'avancement et l'adoption de l'IA relativement aux facteurs ESG entre les régions créent des écarts qui doivent être régulés. Concernant cette situation, M. Taillefer explique que : « l'utilisation de l'IA relativement aux facteurs ESG peut aider certaines régions avancées sur le plan économique à évoluer au détriment d'autres régions, causant des préjudices tout en augmentant les écarts de façon générale. Il est maintenant essentiel que l'AI utilisée dans le cadre des facteurs ESG soit régie ».



Six tendances liées aux données

Les trois chefs de BDO Canada prévoient que les six tendances suivantes liées aux données façonneront l'avenir de l'IA et influenceront les banques, les caisses d'épargne et de crédit, et les compagnies d'assurance ainsi que d'autres entreprises offrant des services financiers.

1

L'application de l'apprentissage automatique dans le secteur de l'analyse des fraudes et des risques continuera d'augmenter.

La recherche de l'équilibre entre la demande et l'approvisionnement en données scientifiques continuera d'être d'actualité. Des techniques avancées continueront à être utilisées dans les secteurs de l'analyse des fraudes et des risques pour améliorer les modèles et permettre d'adopter plus rapidement des procédés d'analyse, de détection et d'alerte en temps réel. Les chefs de file du marché contribueront à cette adoption accélérée en recevant des formations et en appliquant concrètement ces techniques.

2

L'écart entre les entreprises qui ont rapidement adopté l'IA et celles qui tardent à le faire deviendra plus évident.

À l'échelle mondiale, l'écart entre les régions développées ayant une infrastructure en IA établie et celles qui n'ont pas progressé quant à leur situation économique et leur capacité à permettre et soutenir les investissements en IA se creuse.

De même, et dans toute région donnée, nous constatons encore que certaines banques mettent les bouchées doubles et adoptent de nouvelles technologies, tandis que d'autres demeurent plus conservatrices et déploient peu d'effort pour changer leur organisation.

Les histoires et les scénarios se multiplieront et seront de plus en plus variés, ce qui aura pour effet d'entraîner une hausse importante, observable et reconnue du rendement des entreprises sur le marché élargi. L'adoption de l'IA se traduira non seulement par une réduction des coûts, mais également par des gains importants.

3

La gouvernance et la traçabilité des données et les autres aspects de la conformité sont de plus en plus intégrés aux plateformes de données.

Afin de trouver des solutions de données plus complètes et exhaustives pour gérer des mandats de conformité, bien des entreprises du secteur des services financiers développent ou achètent des solutions ponctuelles ou essaient d'utiliser d'anciennes plateformes qui ne sont pas en mesure de traiter l'accroissement des données. Heureusement, les entreprises ont accès à un nombre croissant d'outils de gouvernance pour résoudre cette question de traçabilité, comme Hadoop. Plus important encore, ces nouvelles plateformes sont plus performantes qu'Hadoop et pigent dans des bases de données traditionnelles pour donner une image complète à des fins réglementaires; elles y parviennent en traitant rapidement des données volumineuses et en fournissant les détails qui sont nécessaires à la conformité des entreprises.



4

La prolifération de l'Internet des objets (« IDO ») et la mesure dans laquelle les entreprises du secteur des services financiers en croissance tirent profit des données de façon significative.

La prochaine tendance à la mode qui retient l'attention en ce qui concerne les données est le recyclage. Les questions sur les applications destinées aux services financiers et sur la possibilité de fusionner des données provenant de plusieurs systèmes abondent.

Pour certains secteurs, tels que ceux des télécommunications, du commerce de détail, des services publics, de l'exploration minière et de la fabrication), il s'agit déjà d'une réalité. Ces secteurs ont entraîné un besoin d'obtenir des données sur l'IDO et forcé la conversation sur le sujet. Pour les entreprises du secteur des services financiers, les données sur l'IDO seront-elles davantage utilisées pour les guichets automatiques bancaires ou les services bancaires mobiles? Les dispositifs placés dans les véhicules qui font appel à la télémétrie connaîtront-ils une croissance continue? Les domaines qui méritent d'être explorés au cours des prochaines années comprennent des flux d'activités en temps réel multiples et exigent un ensemble défini d'exigences ainsi qu'une architecture souple pour tirer parti de ces tendances.

5

La gestion de risques, l'investigation numérique et les données réglementaires continuent d'occuper le haut de la liste des priorités des plateformes de traitement de données.

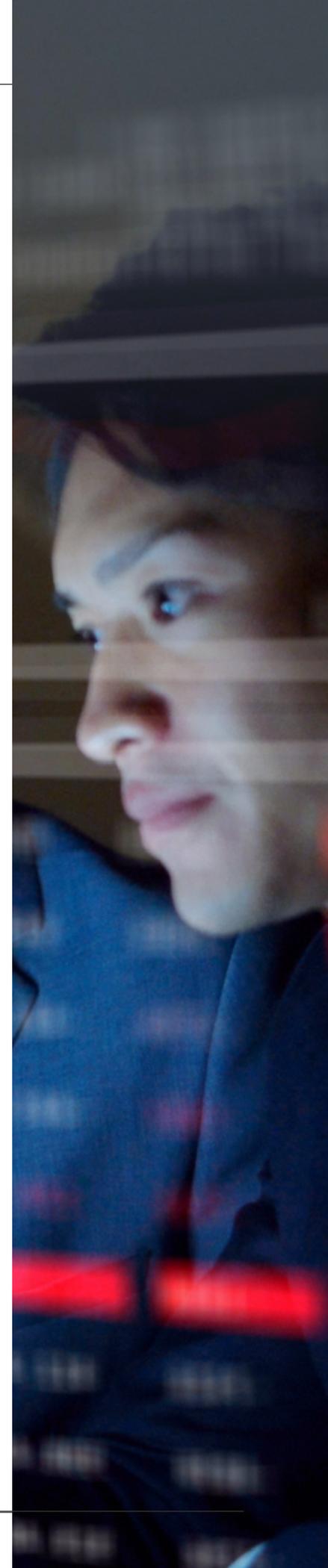
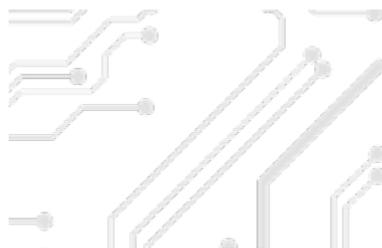
La croissance et les activités axées sur les clients comptent parmi les priorités des stratégies d'entreprises, et les sociétés tournées vers l'avenir pourront lier ces stratégies aux données.

Que les organisations soient axées sur les données avancées ou non, la nature évolutive de la réglementation, l'investigation numérique et le défi monstre à relever pour réduire les risques et passer à des analyses prédictives demeurent bien loin de leur radar; cependant, ils constituent toujours des exigences et des avantages reconnus pour les dirigeants. À moins que les organismes de réglementation allègent leurs exigences, une possibilité hautement improbable, la gestion des risques et des données réglementaires demeurera un défi important pour les institutions financières alors que les données deviennent un actif.

6

La mise en place de programmes relatifs aux facteurs ESG s'accéléra lorsque l'IA sera intégrée pour favoriser le changement.

Chaque secteur a ses forces motrices uniques lorsqu'il élabore des programmes en matière d'ESG. Les entreprises de services financiers devront respecter les forces propres à leur secteur, comprendre les intérêts des parties prenantes et déterminer leurs valeurs en matière d'ESG pour obtenir de bons résultats. L'augmentation de la surveillance réglementaire met de la pression sur les entreprises et les oblige à élaborer et à mettre en place leurs programmes ESG pour favoriser le changement et conserver leur avantage concurrentiel. Chaque institution financière devra avoir sa propre stratégie en matière d'ESG conforme aux normes et aux principaux facteurs stimulants du secteur.





Données et IA en pratique

Exploiter la valeur des données de chaque entreprise peut stimuler la croissance et permettre de prendre de meilleures décisions. Des conseils sur les données et de l'ingénierie des données à la visualisation et la science des données, l'équipe de BDO peut soutenir de nombreux clients du secteur des services financiers dans leur parcours, notamment en ce qui concerne l'élaboration d'une stratégie et d'une feuille de route, la mise en œuvre d'un programme et l'exploitation des données. Qu'il s'agisse de couvrir le cycle intégral de gestion et de gouvernance des données, de présenter des renseignements et des analyses ou de soutenir une culture générale axée sur les données, l'équipe de BDO aide ses entreprises clientes à découvrir les nombreux avantages possibles des données.

Les principales institutions financières s'associent à BDO Lixar, la branche des services de consultation en technologie de BDO Canada, pour optimiser leurs données et tirer parti de la plateforme Microsoft Azure de façons qu'elles n'auraient jamais cru possibles il y a quelques années.

L'outil de données et d'analyses entièrement géré de Microsoft utilisé par l'équipe de BDO offre des capacités qui ont énormément évolué. D'après la série de rapports d'études de marché Magic Quadrant de Gartner, la plateforme offre de bons résultats. Les innovations technologiques récentes en infonuagique, en données et en analyses avancées permettent aux entreprises du secteur des services financiers de transformer les innombrables données qu'elles ont à leur disposition en renseignements qui changeront la donne et qui pourront être utilisés de multiples façons. Ces renseignements aident les entreprises à augmenter leurs ventes, à améliorer leur service à la clientèle, à réduire les risques et la fraude, et à diminuer le roulement des clients.

Alors que de plus en plus d'institutions financières intègrent les facteurs ESG dans leur organisation et constatent que ces facteurs permettent d'évaluer la réussite, l'équipe des services en développement durable de BDO en aide plusieurs à comprendre et respecter les pratiques et la réglementation en constante évolution ainsi qu'à saisir des occasions en définissant les changements qualitatifs et quantitatifs qu'elles doivent apporter pour devenir des chefs de file en matière d'ESG.

Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec votre bureau local de BDO ou :

Daryl Senick

Associé, Solutions TI et chef, Services au secteur de l'assurance
dsenick@bdo.ca

Rocco Galletto

Associé et chef national, Services en cybersécurité
rgalletto@bdo.ca

Pierre Taillefer

Associé et chef des Services de consultation en développement durable
ptaillefer@bdo.ca

Au sujet des services au secteur financier de BDO

Le secteur des services financiers évolue constamment et connaît des changements en matière de réforme réglementaire, de technologie perturbatrice et de nouveaux canaux de distribution. Nous nous employons à aider nos clients à non seulement s'orienter dans ce contexte, mais également à y réussir. Nos services couvrent différents aspects, allant de la gouvernance, du risque et de la conformité aux examens des processus opérationnels, et ils sont adaptés aux besoins uniques de chaque société de services financiers.

[En savoir plus](#)

À propos de BDO

Chef de file des services professionnels, BDO offre une vaste gamme de services en certification, comptabilité, fiscalité et consultation. Forts de notre expertise en technologies de pointe et de l'accent que nous mettons sur les facteurs ESG, nous sommes fiers d'entretenir des relations à long terme avec nos clients au sein de nos collectivités à l'échelle du Canada et ailleurs depuis les cent dernières années dans pratiquement tous les secteurs d'activité.

Notre approche de l'expérience talent qui met les gens à l'avant-plan nous a fait gagner plusieurs prix, dont une place parmi les **cent meilleurs employeurs du Canada pour l'année 2022**.

© Août 2022 BDO Canada s.r.l./S.E.N.C.R.L. Tous droits réservés. Publié au Canada.

Certification | Comptabilité | Fiscalité | Services-conseils

www.bdo.ca