



Google Cloud

AI for Finance

Avec les solutions IA de Google Cloud, VIALINK accélère le KYC à 360°.

Avec sa solution d'automatisation de la connaissance client à 360°, VIALINK réduit les temps de traitement des documents aux moments critiques de la relation client et minimise les risques de non conformité des secteurs de la banque et de l'assurance.

VIALINK a mis au point une solution d'automatisation de la connaissance client (KYC : Know Your Customer) à 360°. Ses modèles d'IA portés par Google AI platform et Google Cloud Services prennent en charge la vérification des documents exigés par la réglementation pour vérifier l'identité, la domiciliation, l'origine des revenus, l'exposition, ou encore l'éventuelle présence sur des listes de sanction ou de gel des avoirs.

Avec cette solution la RegTech VIALINK, filiale du groupe Bred Banque Populaire, Tiers de confiance spécialiste du KYC et de la signature électronique, réconcilie deux enjeux centraux pour la banque et l'assurance : la fluidité de la relation client et le respect strict des règles de conformité, en particulier en matière de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme.

Les règles très strictes s'imposant aux banques et assurances construisent en effet un cadre très contraignant. Pour s'y conformer, le traitement manuel des documents (contrôle de conformité, détection de la fraude, vérification de la cohérence) ne suffit plus, sauf à consacrer un temps toujours plus important à ces opérations. Le processus est, par ailleurs, aussi « douloureux » pour les établissements que pour leurs clients : il engendre délais et frustration, aux moments critiques de la relation client que sont l'entrée en relation ou la contractualisation. En automatisant le traitement des documents, VIALINK réduit l'analyse de conformité à quelques secondes pour l'ensemble du dossier client.

Comment VIALINK a mis en place son cas d'usage

Intégrée aux outils métiers des agences et aux parcours digitaux de ses clients, la solution est paramétrée au plus près des besoins de ses utilisateurs, avec les experts métiers des clients de VIALINK.

La solution développée par VIALINK a d'abord été déclinée sur l'entrée en relation, dans les réseaux d'agence, pour les personnes physiques, puis ensuite déployée pour les entrées en relation Corporate et pour les parcours digitaux.

En pratique, la solution, plateforme d'API, est intégrée aux outils de travail des agents et aux sites Web et mobiles des acteurs financiers. Ceux-ci soumettent dossiers clients et pièces justificatives, analysées en temps quasi-réel (quelques secondes), au filtre de quelques 300 points de contrôle.

La solution offre une réelle aide à la décision, grâce à un système d'alertes, dont les modalités et les seuils sont paramétrés par la banque, dans une perspective métier.

La solution de VIALINK relevant des services essentiels, est intégrée aux processus critiques des clients bancaires. VIALINK a donc fait le choix de ne pas stocker les données de ses clients bancaires dans les infrastructures de Google. Celles-ci sont sollicitées pour conférer dynamique, puissance, qualité et élasticité du traitement à la solution « AI powered » développée par VIALINK mais les données sont stockées dans les infrastructures propriétaires de Vialink.

Focus sur la partie technique

Les services Cloud dédiés à l'IA (AI Platform, GKE, GCE), nativement dotés d'un très haut niveau de sécurité, apportent à la solution de VIALINK efficacité et flexibilité.

L'IA vient pallier à la difficulté qu'ont les moteurs de règles usuels à faire face aux volumes croissants de documents à traiter pour répondre aux exigences de la réglementation, dans des délais et des coûts raisonnables.

Les modèles d'IA développés par VIALINK sont entraînés à partir des données clients et de données externes (administration fiscale, notamment). Ils associent des réseaux de neurones convolutifs, des modules de traitement automatisé du langage, et des modules de vision par ordinateur. Objectif : produire une analyse fiable de très nombreux points de contrôle, et délivrer ce résultat sous une forme intelligible en temps quasi réel.

Pour cela, VIALINK s'appuie sur la puissance des infrastructures Cloud de Google dédiées à l'IA – via la solution AI Platform. Les modèles de catégorisation des documents, qui utilisent des réseaux de neurones convolutifs, sont basés sur TensorFlow. L'orchestration est gérée par GKE (Google Kubernetes Engine), le calcul par GCE (Google Compute Engine).

Ces technologies open source, maintenues au meilleur de l'état de l'art par Google, permettent à VIALINK de concentrer le travail de ses ingénieurs sur la conception de ses modèles, et d'être frugale quant à l'infrastructure, ajustée en temps réel aux besoins de production et de développement.

Le recours aux services Cloud de Google est un gage de sécurité de très haut niveau, rassurant pour les acteurs bancaires. VIALINK utilise à la fois le chiffrement proposé par Google et ses propres clés grâce à KMS (Key Management System) et Cloud HSM (Hardware Security Module).

Impact business / impact utilisateur

Gain en qualité en back-office, échanges en quasi-temps réel avec les clients, libération de temps commercial pour des tâches créatrices de valeur : l'automatisation du KYC améliore la relation client et accélère le business tout en garantissant la Conformité des dossiers traités.

Avec l'automatisation du KYC pour l'ensemble du dossier client, les agents savent immédiatement si les documents remis par un client sont conformes ou non ; ils peuvent le signaler immédiatement et libèrent un temps précieux pour approfondir la relation client de manière constructive. En ligne, l'expérience utilisateur est considérablement améliorée car les clients sont également informés sans délai d'une éventuelle non conformité et cela évite les allers retours ultérieurs irritants pour compléter son dossier ou le mettre à jour. Le fait d'avoir un dossier complet et conforme au moment de l'entrée en relation est également un gain de temps majeur pour les back office, les dossiers incomplets ou les pièces non conformes étant une des sources principales de non qualité pour eux.

Pour les équipes Conformité, ces impacts positifs se doublent d'un avantage clé : grâce à l'automatisation, l'analyse KYC des dossiers clients est systématisée et les dossiers traités sont désormais 100% traçables et auditables. Les risques de sanction et de fraude sont ainsi considérablement minimisés.

Retour d'expérience utilisateurs / clients / partenaires

« Depuis que nous utilisons la solution VIALINK, on a remarqué que les banques nous plébiscitent tant sur la qualité que sur la lisibilité des documents qu'on leur envoie. VIALINK KYC a permis de faire gagner au moins 5 minutes de vérification par dossier à l'ensemble de nos courtiers. Ce gain de temps leur permet de se concentrer vraiment sur leur métier. »

Olivier Jourdan, CEO - Hello Prêt

« VIALINK KYC fournit à nos conseillers en agence une analyse quasi immédiate de la cohérence et de la validité des documents. Cela permet de fluidifier les contrôles sous la responsabilité du gestionnaire de compte et d'avoir une vision plus fine sur les points de non-conformité. »

Jean-Marc Henrion, Directeur Conformité - BRED Banque Populaire

« Globalement, depuis qu'on a intégré le KYC et la signature électronique, les premières observations qu'on a faites, c'est la réduction du temps d'ouverture de compte assez significative, puisqu'en moyenne, maintenant, une ouverture de compte se fait en 15 à 20 minutes en face à face avec le client. »

Françoise Epifanie, Directrice du Développement - BRED Banque Populaire

Vos recommandations pour l'écosystème ou autres grands groupes

- ✓ D'autres secteurs que la banque et l'assurance gagneraient à automatiser le KYC, abordé avec un regard à 360°, sur l'ensemble du dossier client : l'immobilier et le secteur RH en sont des exemples car ils nécessitent souvent la constitution et l'analyse d'un dossier complexe (location immobilière, intérim, recrutement,...)
- ✓ Quand on dispose d'une plateforme bien conçue, qui fait la preuve de son efficacité opérationnelle, l'enjeu est moins technique qu'organisationnel, il relève du management du changement. L'automatisation que permet l'IA ouvre un nouveau champ des possibles pour les acteurs financiers et le passage de processus souvent manuels à des processus automatisés nécessite une véritable gestion du changement.
- ✓ L'approche des dernières années consistant à automatiser uniquement la vérification des pièces d'identité est bien trop réductrice en terme de création de valeur. Seule l'automatisation de l'analyse d'un dossier client à 360° (identité, revenus, domiciliation, profil LAB-FT) permet de dégager à la fois gains de productivité, amélioration du parcours client et minimisation des risques de fraude et de sanctions pour les acteurs financiers.

À PROPOS DU PROJET

Échelle du projet :

Plus de 200 clients, 3 millions de signatures électroniques et plus de 5 millions de contrôles de dossiers clients par an

Fonds levés / budget projet :

Partenaire(s) avec qui le projet a été réalisé :

Google Cloud - VIALINK

Expertise(s) :

TALN, Vision par Ordinateur, Logique floue, Réseaux de neurones convolutifs, Conformité