



# PAROLES D'EXPERTS

Typhaine GAUDEMER  
Directrice France d'IDnow



## Comment l'IA et la biométrie ont fait évoluer l'identification à distance ?

La digitalisation est une lame de fond qui modifie tout sur son passage. Le secteur des services financiers, comme toute autre industrie, est profondément bouleversé par cette tendance et par les évolutions induites. Notamment en matière de comportement client. Il est donc urgent que les entreprises s'emparent de cette évolution, pierre angulaire de toute future stratégie business.



Pourtant en 2018, 60 % des Français souhaitant ouvrir un compte bancaire en ligne abandonnaient le processus faute de solution d'identification fiable, simple et entièrement digitalisée. Un point sur lequel Nick Leeder, directeur général de Google France insistait en 2016. En effet pour lui, « *les banques [françaises] sont les entreprises les plus en retard dans la digitalisation* ». Un constat implacable que corrobore la dernière étude réalisée par YouGov soulignant que plus de 9 Français sur 10 déclarent être clients d'une banque traditionnelle (92 %), alors que seulement 5 % sont clients d'une néo-banque (N26, Revolut...).

### **L'EXPÉRIENCE CLIENT, UNE VALEUR CARDINALE**

Depuis quelques années, le marché bancaire est bousculé par l'arrivée des néo-banques. Ces dernières connaissent un succès rapide dans l'hexagone avec près de 4,4 millions de clients. Leur adoption est principalement due à l'apport de véritables innovations dans le cadre de processus d'ouverture de compte nativement digitaux.

Sur un marché où l'expérience client est devenue l'enjeu clé, les entreprises développant des solutions sécurisées permettant d'automatiser le processus de vérification d'identité seront leaders. D'ailleurs, on constate aujourd'hui que les systèmes d'identification traditionnels tendent à disparaître progressivement au profit d'une technologie plus fiable et plus accessible pour les utilisateurs. De plus, avec la digitalisation des parcours client, les processus d'authentification doivent être renforcés. L'entrée en relation à

distance présente toutefois des risques supplémentaires. Alors qu'aujourd'hui, les processus d'authentification reposent soit sur ce que l'individu possède (documents officiels, clés, etc.) ou alors sur ce qu'il crée (mot de passe, etc.), de nouvelles solutions voient le jour.

Dans ce contexte, les technologies reposant sur la biométrie - telle que la reconnaissance faciale, ont un rôle clé à jouer. Des banques 100 % en ligne et des banques avec un réseau physique misent sur ce type de solution. Ces technologies, matures, à l'ère de la digitalisation, proposent une solution correspondant au besoin grandissant des clients de pouvoir effectuer des transactions à forte valeur, tout en vivant une expérience simple, intuitive et toujours plus accessible. D'ailleurs en juillet 2017,

Le contrôle des documents servant à l'identification (d'identité, de domicile...) est un élément important pour les banques. Ces documents sont au cœur d'un enjeu fort quant à leur automatisation et leur fiabilité. De nombreuses entreprises européennes se sont ainsi positionnées sur la fourniture d'outils exploitant de façon quasi instantanée les photos ou scans de documents pour en « lire » le contenu et en vérifier automatiquement la validité.

### **L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE COMME RÉPONSE AUX ATTENTES DES CONSOMMATEURS.**

Si les techniques d'identification à distance et la biométrie sont le fruit de l'avancée des nouvelles technologies, elles sont surtout

une réponse à l'évolution du comportement des utilisateurs. Habités dans leur vie quotidienne à être secondés par la technologie, les utilisateurs ont modifié leurs comportements et leurs attentes. À l'ère du digital et du « *tout, tout de suite* », il est devenu banal de pouvoir pratiquement tout faire depuis son ordinateur ou son téléphone.

Dans un contexte où la notion d'instantanéité des échanges est devenue prépondérante, la vérification des informations du client doit s'industrialiser. Ainsi, pour répondre à ces impératifs de sécurité et de réglementation, l'intelligence artificielle pourrait être la solution. Elle serait en mesure d'offrir aux entreprises des prises de décision automatiques et plus rapides et surtout de meilleure qualité. Mais cela permettrait aussi une meilleure gestion des risques engendrés et surtout une automatisation du processus du KYC. L'introduction de l'IA dans les banques va également changer le travail des responsables conformité via un gain de temps et une diminution des coûts. Hier la conformité était l'affaire exclusive de juristes spécialistes, aujourd'hui de nouveaux acteurs s'emparent du sujet avec de nouvelles solutions.

En cela, l'intelligence artificielle et la biométrie ont permis d'apporter une véritable valeur ajoutée en permettant, par exemple, l'ouverture de comptes à distance de manière simple et sécurisée. L'arrivée des générations ayant grandi à l'heure du digital, va accroître d'autant plus la place que va prendre l'intelligence artificielle dans les années à venir.