

L'intelligence Artificielle dans le secteur bancaire

Artificial intelligence in the banking sector

OUAZZANI IBRAHIMI Meriem

Doctorante en Sciences économiques et de Gestion

École Nationale de Commerce et de Gestion-Fès

Université Sidi Mohammed Ben Abdellah

Laboratoire de Recherche et d'études en Management, Entrepreneuriat et Finance
Maroc

BEN AMAR Mohammed

Enseignant-chercheur

École Nationale de Commerce et de Gestion-Fès

Université Sidi Mohammed Ben Abdellah

Laboratoire de Recherche et d'études en Management, Entrepreneuriat et Finance
Maroc

Date de soumission : 22/01/2024

Date d'acceptation : 18/03/2024

Pour citer cet article :

OUAZZANI IBRAHIMI M. & BEN AMAR M. (2024) «L'intelligence Artificielle dans le secteur bancaire»,
Revue du contrôle, de la comptabilité et de l'audit « Volume 8 : Numéro 1 » pp : 19 - 33.

Résumé

La mise en œuvre du numérique est maintenant au centre des discussions concernant les changements sociaux et économiques. Effectivement, grâce à l'apparition des Technologies de l'Information et de la Communication, l'Intelligence Artificielle (IA) a un impact majeur sur tous les domaines, entraînant une influence significative sur le système économique à travers le monde.

L'impact croissant de l'IA sur les clients et les entreprises est l'une des questions les plus débattues à l'époque actuelle, sachant que l'intelligence artificielle est considérée comme l'une des technologies qui peut fondamentalement changer les industries et le commerce.

Parmi ceux-ci, le secteur bancaire est l'un des domaines les plus touchés par cette révolution. Ce papier de recherche vise à saisir l'état actuel de l'intelligence artificielle (désormais IA) dans le secteur bancaire. A cet effet, un premier volet présentera les principaux objectifs de l'IA et les secteurs utilisant l'IA.

Pour ensuite, mettre en évidence l'intelligence artificielle dans les banques.

Mots clés : Intelligence Artificielle ; Banques ; fidélisation ; personnalisation ; expérience client

Abstract

The implementation of digital technology is now at the heart of discussions concerning social and economic change. Indeed, thanks to the emergence of Information and Communication Technologies, Artificial Intelligence (AI) is having a major impact on all fields, leading to a significant influence on the economic system worldwide.

The growing impact of AI on customers and businesses is one of the most hotly debated issues of our time, as artificial intelligence is seen as one of the technologies that can fundamentally change industries and commerce.

Among these, banking is one of the areas most affected by this revolution.

This research paper aims to capture the current state of artificial intelligence (henceforth AI) in the banking sector. To this end, a first section will present the main objectives of AI and the sectors using AI. The second section will highlight artificial intelligence in banking.

Keys words: Artificial Intelligence; Banking; customization; personalization; client experience

Introduction

A l'époque actuelle, le monde se dirige toujours davantage vers la mondialisation, notamment dans le domaine des banques où l'évolution technologique rapide a entraîné un changement des services bancaires et des relations clients et fournisseurs. L'impact croissant de cette évolution sur les clients et les entreprises est l'une des questions les plus débattues, actuellement, sachant que l'intelligence artificielle est considérée comme l'une des technologies qui peuvent fondamentalement changer les industries et le commerce (Davenport, et al., 2020).

Il en va de même pour l'activité bancaire où l'intelligence joue un rôle crucial et promet d'énormes progrès. De plus en plus de prestataires de services financiers utilisent l'IA pour accroître leur efficacité, améliorer le service client et développer de nouveaux services. Par ailleurs, les banques sont de plus en plus enthousiasmées par le potentiel de l'intelligence artificielle dans la finance, dans l'espoir que l'IA puisse réduire les coûts tout en augmentant les revenus.

En outre, l'IA aide à automatiser les processus traditionnels et à fournir aux institutions financières des capacités étendues.

L'intégration de l'IA dans le domaine bancaire pose des interrogations essentielles sur l'objectif de cette nouveauté pour le secteur. Cette recherche adopte une approche globale, en observant comment les banques tirent profit de l'intelligence artificielle

De ce fait, les questions principales de notre étude se présente de la manière suivante :

- **Quelle est la corrélation entre l'IA et le secteur bancaire ?**
- **Quels sont les principaux objectifs de l'IA ?**

Nous sommes motivés par la recherche de connaissances et l'envie d'apporter une contribution importante à ce domaine en pleine évolution.

En utilisant une approche analytique, cet article théorique vise à étudier en profondeur le contexte global des contributions de l'intelligence artificielle dans le domaine bancaire. Elle soulignera l'effet particulier de l'intelligence artificielle en examinant les avantages importants qui permettent à la banque de maintenir sa position.

Cet article est organisé en différentes parties afin d'approfondir cette question essentielle.

Il est essentiellement composé de deux volets, qui visent à saisir l'état actuel de l'intelligence artificielle (désormais IA) dans la banque. Dans un premier volet, il est important de définir dans une perspective de clarification, le terme « intelligence artificielle » qui tient une place

importante dans le cadre de cet article, c'est pour cela qu'il semble particulièrement justifié de la définir en premier lieu, pour aborder ensuite l'« intelligence humaine » et l'« intelligence artificielle ». Par ailleurs, ce volet se propose de présenter les principaux objectifs de l'IA et les secteurs utilisant l'IA.

Le deuxième volet cherche à mettre en évidence l'importance que détient l'intelligence dans les banques. Il traite aussi la relation entre l'intelligence artificielle et la rentabilité bancaire. Il s'intéresse également aux différentes applications des technologies d'IA pour les banques pour citer enfin l'un des exemples de technologies de l'IA, le plus exploité dans les banques, à savoir le chatbot.

1. L'intelligence Artificielle

1.1. Définition de l'IA

En nous référant à la littérature évoquant ce concept, nous avons constaté qu'il n'est pas facile d'exprimer l'essence de l'intelligence artificielle dans une seule définition. En plus l'intelligence artificielle (IA) n'est pas utilisée comme un terme uniforme et clairement défini, tant dans la pratique que dans la science.

Ceci vient du fait que l'IA est une science et technologie relevant de différents domaines tels que la linguistique, l'informatique, les mathématiques, la psychologie, la linguistique, et la biologie (HILMI et KAIZER 2023). En plus, l'IA a été influencée par de nombreuses disciplines, notamment la philosophie, l'économie, les neurosciences, la neurobiologie, la neurophysiologie, la cybernétique et les sciences cognitives.

Cependant, le développement des fonctions informatiques liées à l'IA tels que le raisonnement, l'apprentissage et la résolution de problèmes constituent les principaux domaines de l'IA.

Pour chercher à mieux comprendre ce que signifie l'IA, nous proposons d'abord la définition de l'encyclopédie Larousse qui est d'accès facile au chercheur. Nous mettons ensuite l'accent sur des définitions élaborées par des théoriciens et des chercheurs pour bien éclairer cette notion. L'encyclopédie Larousse décrit globalement l'intelligence artificielle comme étant un « *ensemble de théories et de techniques mises en œuvre en vue de réaliser des machines capables de simuler l'intelligence humaine* » (LAROUSSE encyclopédie)¹.

Une autre définition de l'IA est donnée par Emmanuelle Blons qui souligne « *On regroupe habituellement sous le terme d'« intelligence artificielle » un ensemble de notions s'inspirant*

¹ <https://www.avanade.com> > extrait-note-ia-banque

de la cognition humaine ou du cerveau biologique, et destinés à assister ou suppléer l'individu dans le traitement des informations massives » (Blons, 2019).

Il convient de noter aussi que Laurent DUPONT, Olivier FLICHE, Su YANG décrivent l'IA comme « l'ensemble des technologies tendant à imiter le fonctionnement *humain de manière autonome* » (Dupont, et al., 2020).

Autrement dit, en termes simples, l'intelligence artificielle est un produit logiciel qui reçoit une certaine demande, collecte et traite des données, puis émet une solution prête à l'emploi. Elle décrit la capacité des machines ou des robots à effectuer des tâches qui étaient auparavant réservées à l'intelligence humaine.

Il existe de nombreuses autres définitions de l'IA, qui peuvent être incluses comme l'intelligence des machines créées par l'homme.

Zouinar, de sa part, souligne que l'IA est définie comme les machines, algorithmes ou programmes qui s'inspirent ou tentent de reproduire des facultés humaines comme la compréhension du langage naturel, la reconnaissance d'objets visuels ou le raisonnement dans ses différentes formes.

L'apprentissage machine consiste à ce qu'une machine apprenne à réaliser des tâches en l'entraînant sur des données du domaine concerné (par exemple, identifier des images qui comportent des voitures) (Zouinar, 2020).

A ce propos, il est à signaler que l'IA est une intelligence programmée par les humains dans le but d'aider les ordinateurs à automatiser des comportements intelligents comme les humains.

Autrement dit, l'intelligence artificielle est un vaste domaine qui utilise des programmes informatiques pour remplacer l'intelligence humaine

La définition qui suit précise davantage ce que c'est l'IA : « *Par intelligence artificielle, nous entendons ici des machines et/ou des algorithmes qui apprennent de leur propre expérience et sont capables de réaliser des tâches effectuées par des hommes en simulant des processus cognitifs humains* » (Véry et Cailluet, 2019).

D'une manière simple, l'IA crée des machines qui contiennent intelligemment et réagissent comme les humains.

1.2. L'IA et l'intelligence Humaine

Nous ne pouvons parler d'« intelligence artificielle » sans évoquer l'«intelligence humaine » car dans les différents documents consultés, les termes « intelligence artificielle» et «intelligence humaine» sont le plus souvent évoqués d'une manière concurrentielle et compétitive. En effet, beaucoup de chercheurs évoquent la concurrence

entre le cerveau humain et l'intelligence artificielle, d'autres encore sont négatifs quant aux progrès de l'intelligence artificielle en raison de la crainte que les machines finissent par prendre les emplois des gens. Ceci est vrai car l'IA remplacera certainement des millions de personnes sur le lieu de travail. Mais cela ne constitue pas un point négatif pour l'avenir des humains.

Beaucoup de spécialistes affirment que l'IA sera l'impulsion pour le développement de nouvelles professions plus intéressantes. Après ce préambule, nous dressons succinctement ce qui fait la différence entre ces deux intelligences. Grâce à l'intelligence humaine, une personne exécute divers types de tâches complexes et résout divers types de problèmes distinctifs dans diverses situations, alors que les machines mettent en corrélation ce qu'elles ont appris (Desbiolles, 2019). De ces enseignements, elles tirent de nouvelles informations pour simuler le comportement humain.

Une autre différence importante mérite d'être citée : c'est l'homme qui développe des machines intelligentes qui produisent également des résultats pour un problème complexe presque aussi bien que les humains.

D'autres faits sont à signaler ; les humains se souviennent des données du passé et les rappellent lorsqu'elles ont été apprises et stockées dans le cerveau, mais les machines trouveront les données du passé à l'aide d'algorithmes de recherche.

Le cerveau humain est moins rapide que la machine dans le traitement des opérations, commet plus d'erreurs alors que la machine est extrêmement rapide, très précise et super bien connectée.

Le cerveau fait plus d'erreurs qu'une machine. Le taux d'erreur est bien moindre pour les machines que pour les humains.

Tant que le système d'une machine ne peut pas être créatif, le monde est aux humains et la prochaine bonne idée viendra d'un cerveau, non pas parce que les humains sont plus rapides et plus précis, mais parce qu'ils sont créatifs et comprennent les échanges avec les autres. C'est ce qui les rend humains.

Le bon chemin est dans la synergie de ces deux intelligences si différentes et distantes car ces deux types d'intelligence ne pourraient pas sembler plus différentes. Elles peuvent sûrement soutenir l'homme en lui fournissant des corrélations qu'un esprit humain pourrait difficilement établir. Ceci est possible en joignant la quantité infinie de données disponibles aujourd'hui et en contribuant ainsi à appuyer l'intelligence humaine.

Pour servir au mieux les clients dans les banques, le juste équilibre doit être trouvé entre l'intelligence humaine et l'intelligence artificielle. Lorsque celles-ci travaillent ensemble, elles peuvent pousser l'expérience client à des niveaux jamais vus auparavant.

1.3. Les principaux objectifs de l'IA

L'intelligence artificielle est un moyen de rendre un robot ou un programme contrôlé par ordinateur capables de penser intelligemment comme un humain. Ainsi, le développement de l'IA a pour but de créer une intelligence similaire, semblable à celle de l'homme, dans les machines.

L'IA vise à réaliser des tâches réservées uniquement aux humains « *à permettre aux machines d'imiter une forme d'intelligence réelle, notamment dans la réalisation de diverses tâches auparavant confiées à des humains* » (St-Onge, et al., 2020).

L'intelligence artificielle contribue à gérer les compétences dans le domaine des services financiers.

1.4. Les secteurs utilisant l'IA

L'IA est de plus en plus appliquée dans de nombreux secteurs et domaines. Elle est présente partout, et elle n'est pas près de disparaître.

Il existe de nombreux domaines dans les solutions d'IA entrent et prennent de l'ampleur en ce moment. Pratiquement tous les secteurs utilisant la numérisation sont des utilisateurs potentiels de l'IA, car ils peuvent intégrer des services ou des dispositifs intelligents pour automatiser les activités de routine (Davenport, et al., 2020).

Cela s'applique également aux banques qui génèrent généralement de grandes quantités de données. L'IA les aide à analyser les données sur leurs clients et offre des moyens de personnaliser les services et les produits.

2. Le cadre conceptuel de l'intelligence artificielle et la banque : quelle corrélation

De plus en plus de banques adoptent l'intelligence artificielle (IA) pour répondre aux avancées technologiques et aux besoins diversifiés de leurs clients. Les banques qui souhaitent se développer avec succès et être les leaders du marché à l'avenir ne peuvent absolument pas ignorer les capacités de l'IA, qui ont le potentiel de réussir et de simplifier de nombreux défis du secteur bancaire aujourd'hui (Klein, 2019).

Il est clairement admis que l'intelligence artificielle devient un facteur central pour le secteur bancaire et a par conséquent un impact majeur à la fois sur le chiffre d'affaires, le service client, l'optimisation des processus et la gestion des risques. Ainsi, les assistants virtuels spécialisés

dans les services bancaires et financiers peuvent utiliser l'IA pour imiter les capacités de raisonnement humain et fournir des conseils personnalisés.

Il va sans dire aussi que pour le secteur bancaire, la technologie de l'IA a pour mission de gérer une énorme quantité de travail ainsi qu'en résolvant les risques auxquels les banques sont exposées. A titre d'exemple, il est à signaler que la technologie de l'IA peut non seulement détecter les risques de fraude mais aussi les résoudre en protégeant le système bancaire contre les logiciels malveillants (Le Buzulnier, 2019).

2.1. L'IA et la rentabilité bancaire

L'IA peut augmenter la rentabilité des banques. Ainsi, un logiciel d'IA autonome peut prendre en charge des tâches répétitives, réduisant ainsi le besoin de travailleurs moins qualifiés et augmentant l'efficacité des employés restants. Ceci est important car les salaires représentent généralement une part importante des dépenses totales d'une banque. L'IA peut également augmenter les rendements. Elle peut aider les banques à développer de nouveaux produits et de nouvelles offres qui correspondent aux souhaits des clients.

L'importance du lien entre l'utilisation de l'IA et la rentabilité des banques est souvent évoquée d'une manière prometteuse.

A ce propos, Maurice Midenas souligne « *les entreprises qui adoptent l'Intelligence artificielle (IA) et d'autres technologies émergentes pour améliorer leurs finances et leurs opérations accélèrent de 80% la croissance de leurs profits annuels, selon une nouvelle étude menée par Enterprise Strategy Group et Oracle, que Forbes France vous révèle en avant-première* » (Midenas, 2013).

En plus, l'intelligence artificielle peut augmenter la vitesse, la précision et l'efficacité du travail humain, ce qui se traduit par une banque plus rentable. En outre, grâce à l'utilisation de l'intelligence artificielle, la banque pourra garantir une approche client encore plus personnelle et conserver en plus les investissements des clients grâce à une intégration prête à l'emploi avec la technologie omnicanale.

Il est donc bon de noter que les employés des banques de jour sont confrontés à de nombreuses difficultés et défis, notamment les demandes fréquentes des clients et leurs besoins urgents. Cela les épuise et draine leur énergie, ce qui à son tour affecte négativement leur satisfaction et leur rétention à long terme. Mais en automatisant certains aspects du service client, les banques peuvent épargner beaucoup de tracas à leurs employés et leur offrir la possibilité de réaliser des tâches plus complexes et stratégiques.

2.2. Les applications des technologies d'IA pour les banques

L'IA, technologie qui ajoute de l'intelligence à l'ordinateur au point de lui permettre d'effectuer des tâches de manière autonome, est de plus en plus insérée dans les innovations technologiques. En effet, il existe de nombreuses banques qui développent et augmentent leurs applications avec l'IA afin d'obtenir un avantage concurrentiel, notamment grâce à l'automatisation de ses actions.

Les applications des technologies d'intelligence artificielle sont variées. Il suffit de numériser ici certaines applications les plus courantes, qui génèrent des impacts sur l'expérience utilisateur et, bien sûr, sur les résultats des banques.

2.2.1. Renforcer la fidélisation des clients et personnaliser les offres

Actuellement, les clients attendent plus que jamais que leur banque communique avec eux de manière entièrement numérique, avec une réponse en temps réel et leur permette de résoudre le maximum de demandes directement dans les services bancaires mobiles ou Internet, sans se déplacer vers l'agence ou contacter les employés de la banque.

Les clients traitent généralement les questions financières et bancaires avec impatience, ils ont besoin d'un soutien immédiat et ne seront pas disposés à attendre, même quelques minutes. Ainsi, « *Les clients de l'ère moderne ayant des attentes et des comportements qui ont évolué, la fonction marketing de la banque est là pour les comprendre et parvenir à leur proposer des services plus personnalisés, adapter au profil de chacun d'entre eux de manière à pouvoir répondre à leurs besoins et ainsi les satisfaire* » (McKinsey & Company, 2014).

Compte tenu de ces attentes, les banques ont revu fondamentalement leur approche vis-à-vis des clients, en mettant davantage l'accent sur les canaux numériques et une approche entièrement en libre-service.

Il va sans dire qu'il ne suffit pas pour ces banques de numériser seulement certaines activités les plus courantes, mais elles doivent proposer par conséquent un service client digital vraiment complet.

Aussi impressionnantes qu'elles puissent paraître, les technologies d'intelligence artificielle visent à révolutionner davantage les systèmes bancaires, en particulier en ce qui concerne les relations banque-client.

Améliorer l'expérience utilisateur est un objectif commun à toutes les entreprises financières opérant sur la toile. Selon l'avis du consommateur, améliorer le service développe généralement

sa satisfaction le plus souvent. Selon la conception de la banque, améliorer les services clients devient une attitude essentielle pour fidéliser ces derniers et assurer d'excellents résultats.

2.2.2. Gestion des prêts

Une autre application de l'IA dans les routines des professionnels travaillant dans le secteur financier est l'analyse de crédit. Grâce à des algorithmes sophistiqués, les banques sont capables de tracer en quelques millièmes de secondes un profil qui, une fois connu, indique la viabilité d'un prêt. Ainsi la gestion des prêts et des investissements utilise des systèmes alimentés par l'IA pour évaluer la solvabilité des clients (Achir & Douari, 2024).

Ainsi, avec une solution d'IA, le montage de prêt peut être plus rapide et plus louable pour les deux parties car l'IA prend appui sur des algorithmes pour traiter une grande quantité d'informations que les mesures analytiques traditionnelles ne peuvent pas effectuer pour fournir des résultats d'évaluation objectifs.

En bref, l'IA peut aider à améliorer la souscription de prêts et à réduire le risque financier. Elle peut également réduire les délits financiers grâce à une détection avancée des fraudes et à une détection des activités anormales. L'un des modèles réussis dans ce domaine est celui de la banque qui arrive à identifier les mauvais acteurs et combattre le blanchissement d'argent grâce à l'utilisation de l'intelligence artificielle.

2.2.3. Protection renforcée des données et lutte contre la fraude et les attaques électroniques

L'intelligence artificielle est l'une des solutions importantes pour faire face à la fraude et aux attaques électroniques, car elle améliore la capacité d'analyser et de surveiller les infractions, même celles qui passeraient inaperçues pour les humains.

L'IA a une capacité de traitement qui surpasse celle des humains. Les banques utilisant les capacités d'analyse de données d'IA peuvent déterminer la solvabilité de leurs clients et identifier les risques de prêt potentiels.

La protection des données revêt sans conteste une importance primordiale dans le monde bancaire. Les banques peuvent assurer une protection complète des conversations client répétitives qui contiennent potentiellement des informations confidentielles, et s'assurer que personne n'y a accès grâce aux technologies de l'IA. Cependant, il est à signaler que des cybermenaces, beaucoup plus sophistiquées aujourd'hui et les attaques, toujours exécutées en temps réel, nécessitent une surveillance de tous les instants. ; et c'est l'IA qui contribue à prévenir la fraude à la carte bancaire en détectant instantanément les comportements inhabituels dans un compte.

Il est communément admis que la sécurité financière peut représenter l'une des demandes les plus importantes des clients des banques, d'autant plus que les pertes dues à la fraude via les paiements en ligne augmentent.

L'utilisation des algorithmes spéciaux pour détecter les schémas de fraude compte parmi les expériences les plus citées dans ce domaine.

Après toute transaction réalisée, les détails de la transaction sont envoyés à des ordinateurs centraux qui décident si elle est frauduleuse ou non. Lorsqu'un risque est détecté, l'IA bloque la transaction correspondante.

2.3. L'IA et les programmes informatiques

Les chercheurs en intelligence artificielle ont pour objectif de créer des programmes informatiques qui réalisent certaines activités intellectuelles de l'homme, ainsi que de tenter d'explicitier les principes essentiels de l'intelligence, en relation étroite avec la tâche d'exploitation des ordinateurs pour mieux appréhender l'intelligence humaine.

Il est difficile de citer les nombreux programmes informatiques que l'intelligence artificielle a développés. Le Chatbot qui est un type de robot capable de fournir un service intelligent au point de reconnaître les informations d'identification et les données des clients, ainsi que de les servir d'une manière très proche de ce que fait un être humain, constitue un exemple d'application de l'IA (Kaczorowska, 2019).

En plus est toujours disponible

« Avec l'intelligence artificielle, nous sommes capables d'avoir un chatbot basé sur l'intelligence artificielle disponible 24h/24 pour remplacer un vrai dialogue humain. Il est capable de comprendre et de fournir une solution satisfaisante au problème du client de la banque » (Berger, 2018).

D'ailleurs, ce logiciel d'intelligence artificielle le plus populaire coûte moins cher que la création d'un département exclusif.

Il nous semble parfaitement intéressant de signaler que le chatbot est l'application la plus visible qui montre l'impact de l'IA dans les opérations bancaires sans l'intervention du personnel de la banque. Avec cette application, les clients n'ont pas besoin de se déplacer vers les banques pour demander des informations et découvrir d'autres services supplémentaires. Ce service automatisé, leur offre la commodité de résoudre leurs requêtes au moyen d'un système de messagerie en ligne, qui peut utiliser un ordinateur portable ou un téléphone intelligent au lieu d'avoir à se rendre en ligne.

De plus, les chatbots apportent la satisfaction des clients grâce à une conversation efficace, systématique et précise, améliorant ainsi une meilleure expérience de service client.

Conclusion

Pour conclure, l'IA est conçue pour les machines et les robots qui imposent la capacité de résoudre des problèmes complexes dans des machines similaires à ce que les humains peuvent faire. De ce fait, elle est devenue une réalité dans les banques car elle a un impact puissant sur la relation qu'entretient la banque avec ses clients actuels et potentiels. Elle est capable de soutenir et d'automatiser discrètement et efficacement les processus internes affectant le service client en confiant la partie automatique du processus au logiciel. En conséquence, les erreurs peuvent être réduites et les résultats peuvent être obtenus plus rapidement.

De plus, dans le secteur bancaire, l'IA améliore grandement la valeur de l'expérience client, en réduisant les moments d'attente des transactions, tout en améliorant le niveau de personnalisation ou même en anticipant les besoins des clients pour fournir des services sur mesure.

Elle contribue à créer ainsi un environnement numérique qui offre une expérience client optimale.

En outre, l'IA aide les banques à automatiser les processus critiques, pour gérer les risques et prévenir la fraude, tout en ouvrant de nouvelles opportunités telles que l'utilisation de chatbots et de systèmes de recommandation intelligents pour les banques.

Nous soulignons pour conclure, que les technologies d'IA peuvent augmenter la productivité du travail et ainsi réduire structurellement les coûts dans le domaine de la banque. À cet égard, le recours à ces technologies peut contribuer de manière décisive à améliorer les services des banques et assurer par conséquent une rentabilité accrue.

Cependant, il ne faut pas négliger, l'investissement en IA en termes de coût et également concernant la sécurité des données.

Ainsi, il est primordial que les banques prennent en compte ces défis lors de la mise en place de cette technologie.

La limitation de cette étude réside dans sa nature théorique et descriptive, ainsi que dans le fait qu'elle ne spécifie pas les variables qui influencent l'adoption de l'IA dans le domaine bancaire. Les futures recherches pourraient aider les banques à évaluer de manière empirique les

avantages de l'utilisation de l'IA, ce qui leur permettra de prendre des décisions éclairées quant à la mise en place de cette technologie et son intégration dans leurs processus et systèmes d'information.

Il serait possible de transformer ces restrictions en sujets potentiels pour des recherches ultérieures, dans le but de remédier aux lacunes de l'étude

