Crédit Mutuel
ARKEA

COMMUNIQUE DE PRESSE

Le Crédit Mutuel Arkéa lance un chatbot pour ses clients particuliers équipé d'une solution d'IA générative

Brest, le 26 septembre 2024 **- La banque territoriale et coopérative annonce le lancement en phase de test d'un chatbot à destination de ses clients particuliers qui s'appuie sur l'IA générative. Cette première phase de test se déroule de juillet à octobre 2024 auprès d'un panel de plus de 500 clients. Via cette nouvelle solution, l'objectif du Crédit Mutuel Arkéa, qui devient une des première banque à proposer un chatbot avec IA générative à ses clients particuliers, est de miser sur l'innovation pour viser une efficacité opérationnelle, avec un support client de qualité accessible 7j/7 et 24h/24, tout en libérant du temps commercial pour les conseillers bancaires afin qu'ils puissent mettre l'accent sur des activités avec une haute valeur ajoutée pour les clients.**

Les données et leurs utilisations représentent un enjeu majeur pour les entreprises, en particulier pour le secteur bancaire, que ce soit en matière de connaissances clients, mais aussi de transparence et de responsabilité. C'est pourquoi le Crédit Mutuel Arkéa a positionné dès 2021 au cœur de son plan stratégique à moyen terme intitulé "Transitions 2024" les enjeux de **personnalisation de l'expérience client**, mais aussi **d'usage responsable et transparent des données**, en lien avec sa Raison d'être et sa qualité d'entreprise à mission. Cette approche autour de la donnée a servi de cadre à **la mise en œuvre de solutions d'intelligence artificielle depuis plusieurs années au sein du groupe** et aujourd'hui au déploiement en phase de test d'une solution fondée sur l'IA générative à destination des clients particuliers du Crédit Mutuel Arkéa.

Le groupe coopératif, qui a obtenu via le Data Office de son Pôle Innovation & Opérations **la certification "Méthodologie IA de confiance"** délivrée par le Laboratoire National de Métrologie et d'Essais (LNE), est également **membre du consortium ArGiMi**, lauréat de l'appel à projet "Communs numériques pour l'intelligence artificielle générative" lancé par Bpifrance dans le cadre de l'initiative France 2030. En lien avec son engagement de Place sur le sujet de l'IA, le Crédit Mutuel Arkéa a aussi publié en octobre 2023 **un modèle d'IA générative conçu par ses équipes internes** en accès libre pour les développeurs sur la plateforme Hugging Face. Ces premiers travaux ont permis aux équipes de gagner en maîtrise opérationnelle sur le sujet de l'IA générative, notamment en lien avec les enjeux de souveraineté et de sobriété énergétique posés par ce type de technologie.

Une innovation au service des clients et des conseillers bancaires

Fort de son expertise en matière de données, d'intelligence artificielle et d'IA générative, le Crédit Mutuel Arkéa a souhaité **proposer à un premier panel de clients particuliers, un chatbot qui utilise une solution fondée sur l'IA générative**. Ce premier test permet ainsi aux clients d'échanger depuis leur espace personnel avec un chatbot conversationnel, qui répond directement aux questions au lieu de renvoyer vers des FAQ déjà présentes sur le site transactionnel de la banque.

Pour réaliser ce test, le Crédit Mutuel Arkéa s'appuie sur la technologie proposée par Microsoft Azure s'appuyant sur le modèle GPT4-o développé par Open AI. Une équipe transverse composée de collaborateurs de la Direction Marketing et Expérience Clients (DMEC), de la Direction Opérations Clients et Conseillers (DOCC) et du Pôle Innovation et Opérations (PIO) du groupe ont travaillé sur ce projet afin d'exercer la solution d'IA générative sur **un corpus de 600 questions, défini sur la base d'une analyse des messages clients adressés via leur espaces personnels à leurs conseillers**. Cette analyse a permis de définir un ensemble de thématiques sur lesquelles le chatbot équipée de la solution d'IA générative pourra apporter des réponses adaptées sur un mode conversationnel.

L'objectif du développement de ce chatbot équipé d'une IA générative est d'améliorer la joignabilité du support client et de diminuer le nombre d'appels non qualifiés. **En permettant aux clients particuliers de gagner en autonomie, le Crédit Mutuel Arkéa répond également à une évolution des attentes de sa clientèle**, qui souhaite avoir la possibilité de trouver par elle-même des réponses immédiates et précises à ses questions. Dès que les demandes nécessitent une expertise ou un conseil plus précis, le chatbot proposé par le Crédit Mutuel Arkéa incitera ses clients particuliers à prendre contact avec un conseiller bancaire afin de convenir d'un rendez-vous d'échange. Cette approche vise ainsi à **tirer le meilleur des nouvelles solutions technologiques tout en valorisant le conseil bancaire proposé au sein du réseau de ses caisses locales**. Le test de ce chatbot avec IA générative vient donc servir l'ambition long terme du groupe coopératif d'innover dans l'utilisation des données à sa disposition pour mieux comprendre ses clients et enrichir sa proposition de valeur.

"L'intelligence artificielle générative est aujourd'hui largement démocratisée, que ce soit au travail comme dans notre quotidien. C'est une source d'opportunité indéniable. Pour autant, au Crédit Mutuel Arkéa, avant de proposer à nos clients des solutions fondées sur l'IA générative, il nous a semblé essentiel d'approfondir notre compréhension de son fonctionnement afin d'en maîtriser les risques. Nous sommes très fiers de pouvoir proposer ce type de solution innovante à nos clients particuliers, dans la continuité de notre engagement sur l'utilisation responsable de la donnée. Nous sommes convaincus que ce chatbot équipé d'une IA générative vient répondre aux nouveaux besoins de notre clientèle, notamment sur la joignabilité et l'autonomie, tout en renforçant le rôle de nos conseillers

bancaires au sein de notre réseau, alliant ainsi proximité et innovation au service de nos territoires."

– **Elisabeth Quellec**, Directrice du Pôle Clientèle Retail du Crédit Mutuel Arkéa et membre du Comité Exécutif –

À propos du groupe Crédit Mutuel Arkéa

Le groupe coopératif Crédit Mutuel Arkéa est composé des fédérations du Crédit Mutuel de Bretagne, du Sud-Ouest et de leurs caisses locales adhérentes, ainsi que d'une quarantaine de filiales spécialisées (Fortuneo, Monext, Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels, Arkéa Investment Services, Suravenir…). Il compte plus de 11 400 salariés, 2 600 administrateurs, plus de 5,1 millions de sociétaires et clients dans la bancassurance et affiche un total de bilan de 191,6 milliards d'euros.

Premier groupe bancaire à se doter d'une Raison d'être en 2019, le Crédit Mutuel Arkéa est devenu une entreprise à mission en 2022 et s'engage au travers de son plan stratégique "Transitions 2024" à pratiquer une finance au service des territoires et de leurs acteurs afin de se positionner comme le partenaire financier agile et innovant des transitions d'avenir.

Présent sur l'ensemble du territoire national, le Crédit Mutuel Arkéa a fait le choix de maintenir ses centres de décisions en région. Il est un acteur majeur de la création d'emploi sur ses territoires, et s'appuie sur une dynamique de recrutement continue. Le groupe a acquis la conviction que le développement local ne peut se faire qu'en alliant le financier et l'extra-financier. C'est la raison pour laquelle Crédit Mutuel Arkéa est la première banque française à avoir développé une méthode inédite de calcul de la performance globale. Cela lui permet de prendre en compte l'ensemble des impacts financiers, sociaux, sociétaux et environnementaux de ses activités et celles de ses parties prenantes.

Contact presse : Solen Deltour - 06 30 80 38 78 - solen.deltour@arkea.com