

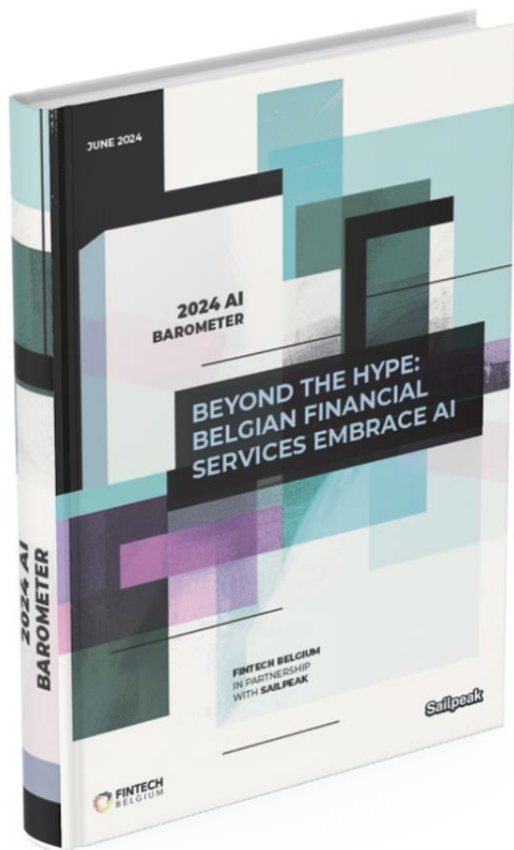
AI- BAROMETER 2024

VOORBIJ DE HYPE: BELGISCHE FINANCIËLE DIENSTEN OMARMEN AI



Connect. Collaborate. Innovate

Sailpeak



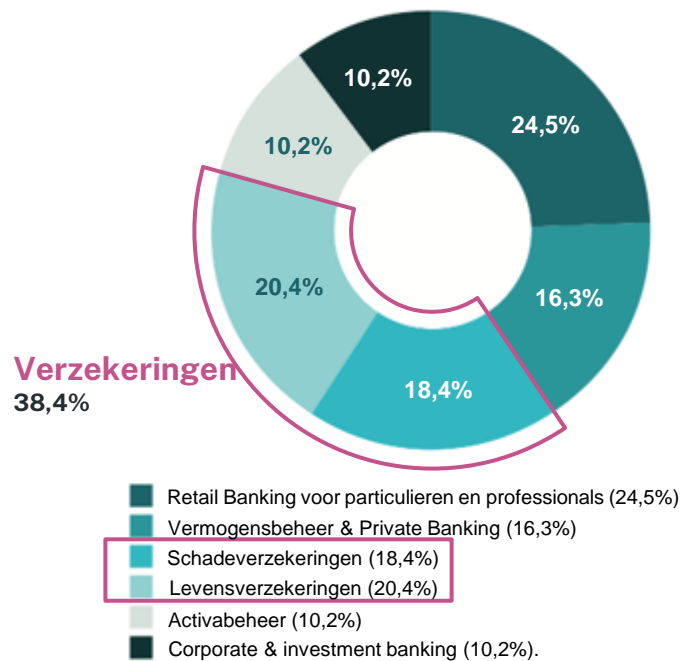
17 instellingen namen aan de vragenlijst deel

Samen vertegenwoordigen ze een aanzienlijk marktaandeel*

10 diepte-interviews

5 casestudies

Figuur 1: Wat zijn de activiteiten van uw onderneming?
(17 financiële instellingen)

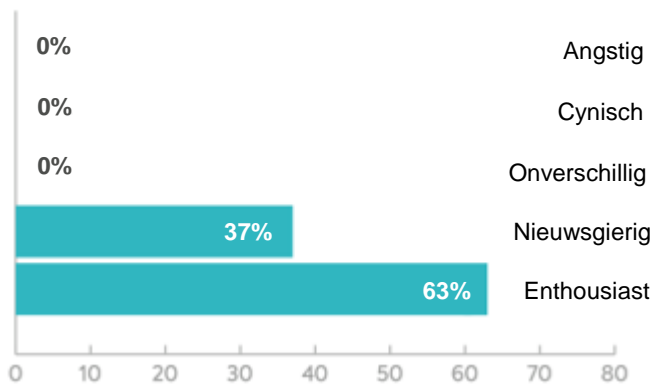


Voorspellende AI

Generatieve AI

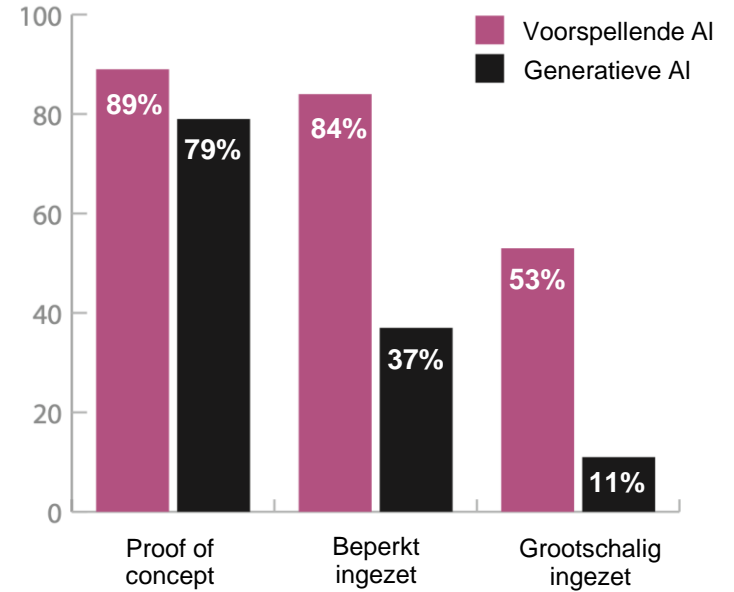
Belangrijkste doelstellingen	Patronen, afwijkingen en correlaties identificeren om resultaten te voorspellen	Nieuwe inhoud creëren op basis van geleerde patronen en regels
Toepassingen	Klantgedrag voorspellen, risico's beheren, fraude opsporen, markttrends detecteren	Gepersonaliseerde klanteninteracties, financiële rapporten, marketingcontent en synthetische gegevens genereren
Gebruikte algoritmes	Regressie, tijdreeksanalyse, anomaliedetectie, beslissingsmodellen	Grote taalmodellen (LLM's), GPT-modellen, variationele auto-encoders
Trainingsgegevens	Historische transacties, marktgegevens, klantprofielen	Financieel nieuws, regelgevingsdocumenten, feedback van klanten, productbeschrijvingen
Beperkingen	Vereist gegevens van hoge kwaliteit; modelinterpreteerbaarheid kan een uitdaging zijn	Risico op het genereren van onjuiste of misleidende informatie; potentieel voor misbruik

Figuur 5: Gevoelsniveau – Hoe enthousiast bent u over het potentieel van generatieve AI om de financiële sector te transformeren? (17 financiële instellingen)



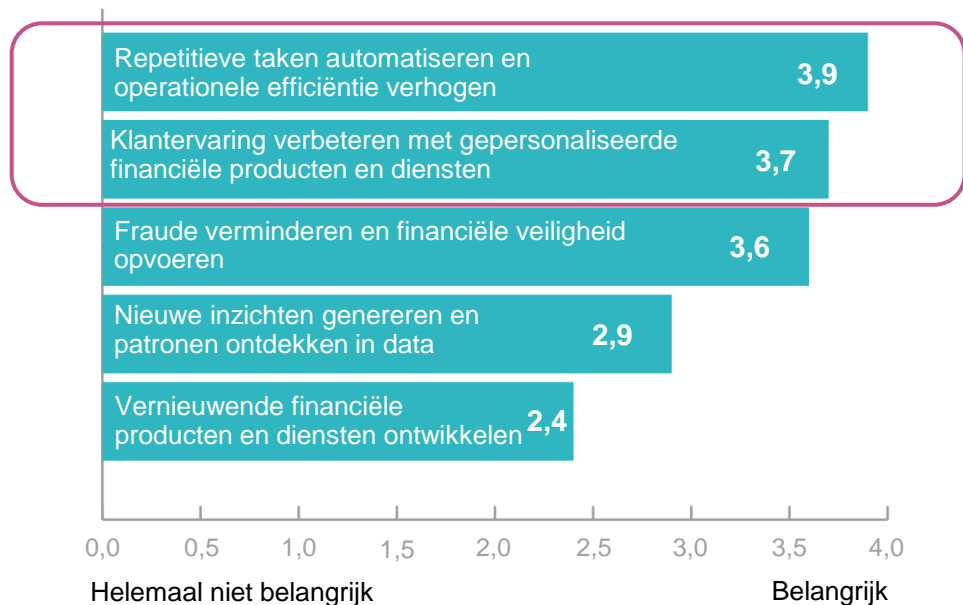
Figuur 4: Gebruiksmaturiteit

Percentage instellingen met minstens één AI-toepassing, volgens maturiteitsniveau en type AI-technologie (17 financiële instellingen)



Belangrijkste voordelen: front en back

Figuur 6: Rangschik de volgende potentiële voordelen van generatieve AI in de financiële sector van minst belangrijk (1) naar belangrijkste (5).



“Dankzij deze combinatie van AI-technologieën kunnen medewerkers slimmer en efficiënter werken, alsof een AI-exoskelet hun capaciteiten versterkt.”



Frédéric MARTIN,
Head of Automation & Innovation bij Ethias

Toepassingsgebieden

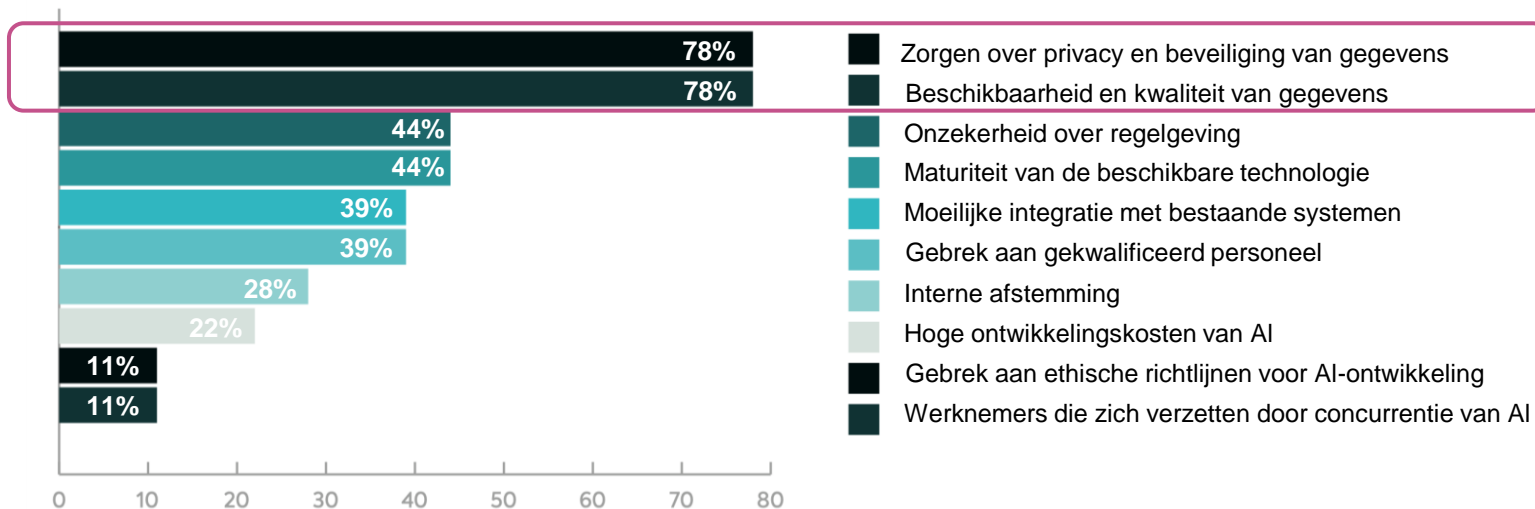
Figuur 10: Waar wordt voorspellende/generatieve AI momenteel ingezet in uw instelling?

Domein	Subdomein	VOORSPELENDE AI			GENERATIEVE AI		
		Proof of concept	Beperkt ingezet	Groot-schalig ingezet	Proof of concept	Beperkt ingezet	Groot-schalig ingezet
Marketing en klantgerichtheid (17 relevante instellingen)	Klantsegmentatie en gedragsanalyse	26%	26%	16%	11%	5%	0%
	Marketingpersonalisatie en contentgeneratie	26%	21%	11%	37%	16%	5%
	Productadvies	16%	26%	16%	32%	0%	0%
	Voorspelling en preventie van klantverloop	32%	11%	11%	17%	0%	0%
	Klantenservice (chatbots ...)	26%	32%	11%	47%	16%	0%

Domein	Subdomein	VOORSPELENDE AI			GENERATIEVE AI		
		Proof of concept	Beperkt ingezet	Groot-schalig ingezet	Proof of concept	Beperkt ingezet	Groot-schalig ingezet
Verzekerings activiteiten (10 relevante instellingen)	Acceptatie en beleidsaanmaak	10%	40%	0%	40%	0%	0%
	Claimsverwerking	20%	10%	20%	40%	0%	0%
	Fraudeopsporing	10%	50%	30%	20%	0%	0%
	Risicomodellering	10%	10%	20%	0%	0%	0%
Diversen (17 relevante instellingen)	Opsporen van cyberbeveiligingsanomalieën	6%	11%	28%	5%	0%	5%
	Opleiding van werknemers	11%	6%	0%	0%	5%	0%
	Codering	17%	28%	0%	42%	21%	5%

Obstakels voor voordelen

Figuur 7: Selecteer minstens twee van de volgende uitdagingen die volgens u belangrijke obstakels vormen voor het gebruik van AI in uw instelling.

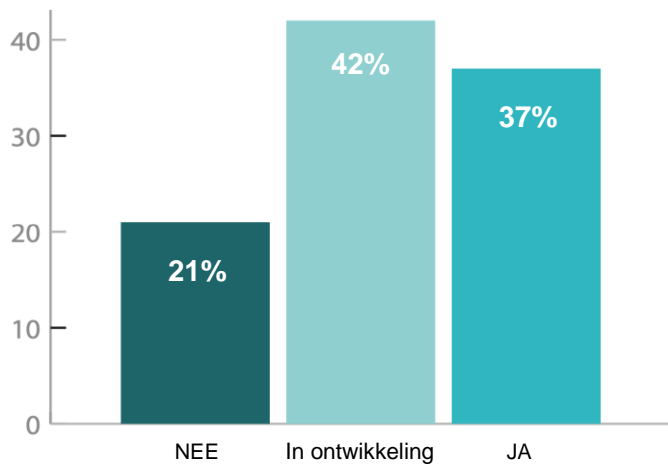


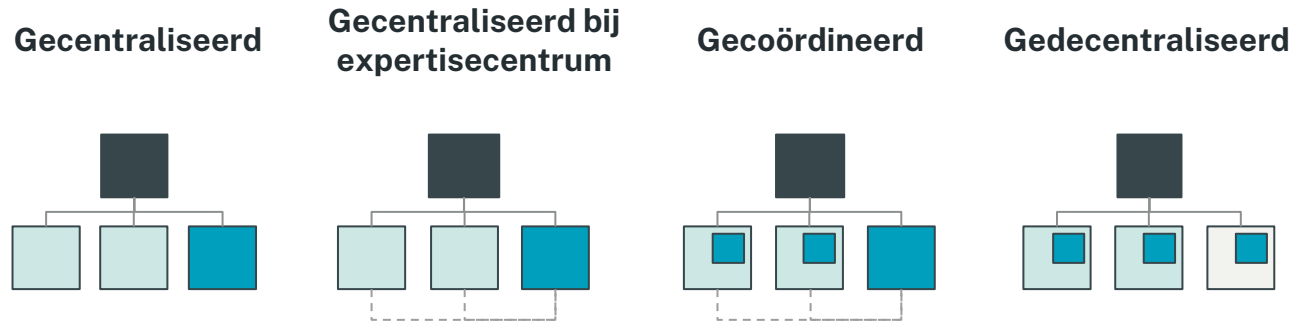
“Zonder hoogwaardige gegevens presteren GenAI-modellen mogelijk niet optimaal, wat kan leiden tot onjuiste of bevooroordeelde resultaten of beperkte toepassingen.”



Izabella MOLNAR,
Chief Digital & Transformation Officer bij Ethias

Figuur 12: Is er in uw organisatie een specifieke afdeling, zoals een competentiecentrum, verantwoordelijk voor AI?





Middelen

Alle AI-expertise geconcentreerd in centraal AI-team.

AI-specialisten rapporteren zowel aan expertisecentrum als aan businessunitmanagers.

Businessunits hebben eigen AI-team of schakelen externe expertise in.

Businessunits volledig zelf verantwoordelijk voor resourcing van hun AI-projecten.

Governance

Strikte centrale controle over data, algoritmes, modelselectie en toepassing.

Expertisecentrum bepaalt algemene AI-normen en -richtlijnen.

Centraal AI-team biedt tools, platformen en richtlijnen voor beste praktijken.

Minimale centrale richtlijnen, focus op dataprivacy en fundamentele ethische normen.

Projectinitiatie

Businessunits dienen projectvoorstellen in, centraal team bepaalt prioriteit en voert uit.

Samenwerking tussen businessunits en expertisecentrum om toepassingen te definiëren.

Businessunits sturen eigen AI-initiatieven, een centraal 'stuurcomité' zorgt voor afstemming en coördinatie.

Businessunits identificeren en implementeren hun AI-initiatieven zelfstandig.

“De Data- en AI-teams zijn gecentraliseerd, maar werken nauw samen met de businessunits via een uniek rotatiesysteem, waarbij teamleden tijdens de week aan de slag gaan bij verschillende afdelingen”

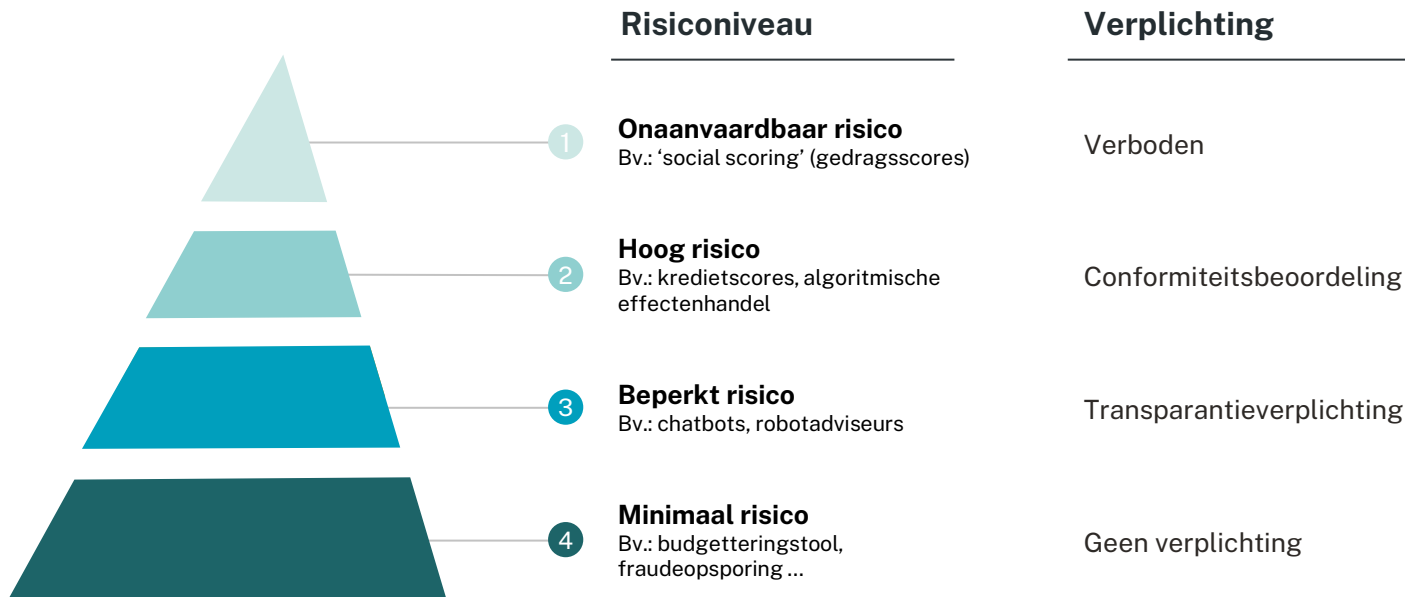


Charlotte DE MEYER
Manager BI & Data Science bij Baloise

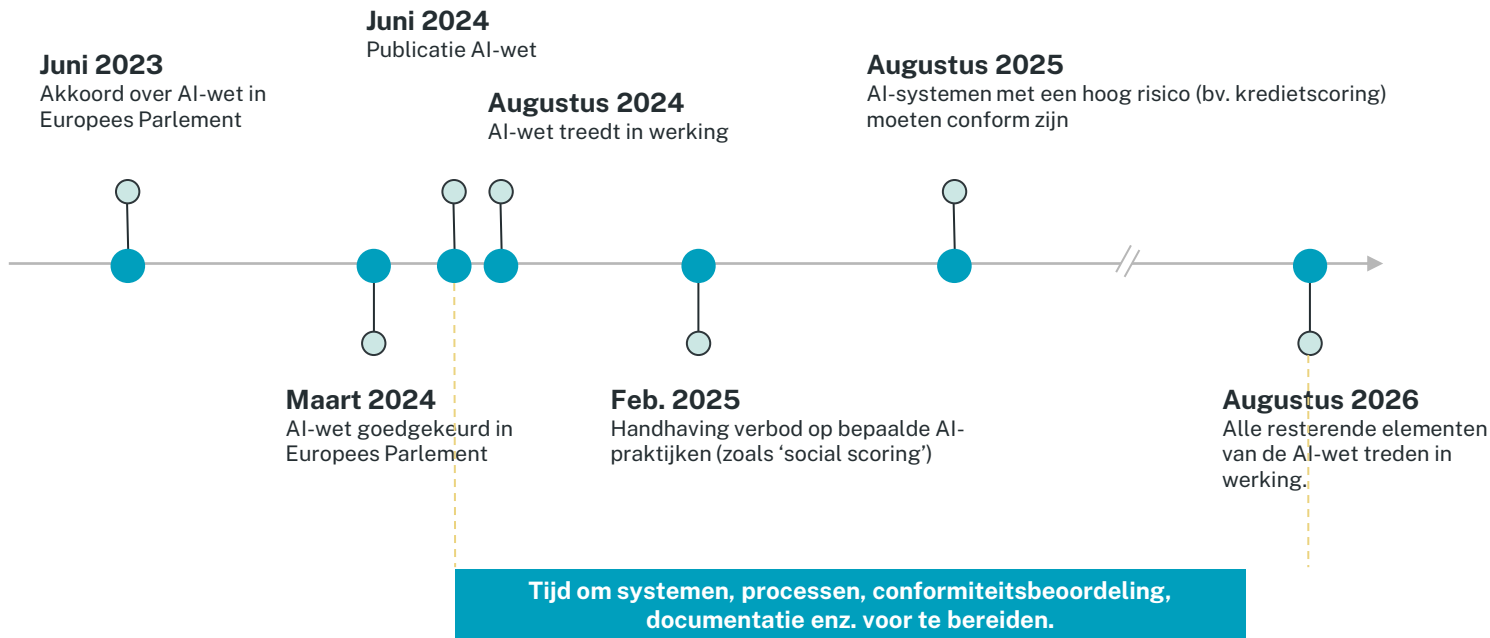


70% van de werknemers gebruikt zelden of nooit AI-toepassingen bij hun dagelijkse taken.*

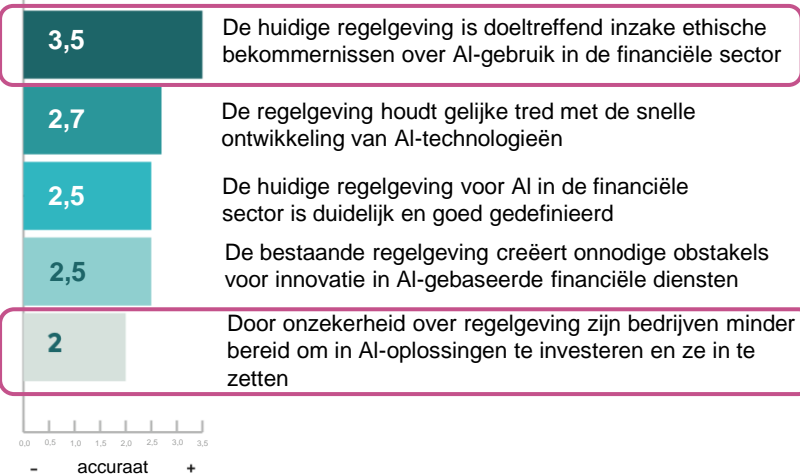
Figuur 15: Risicogebaseerde benadering volgens de AI ACT (AI-wet)



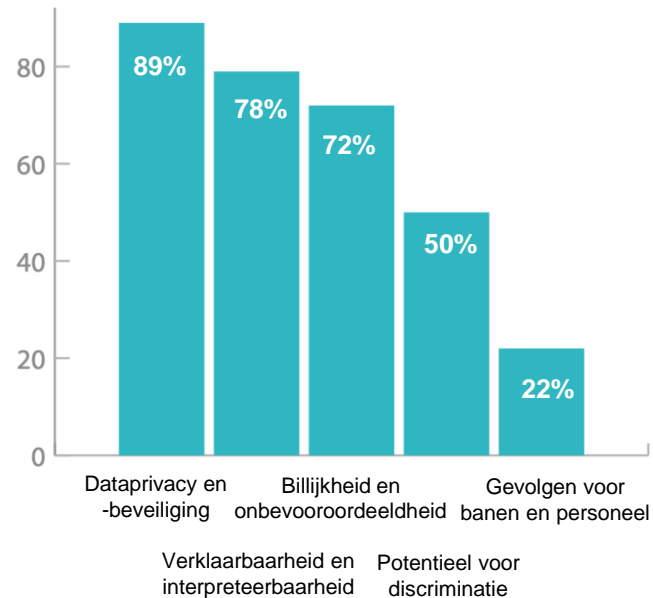
Figuur 16: Tijdlijn AI-wetgeving



Figuur 14: Rangschik de volgende uitspraken over AI-regelgeving in de financiële sector van minst accuraat (1) naar meest accuraat (5).

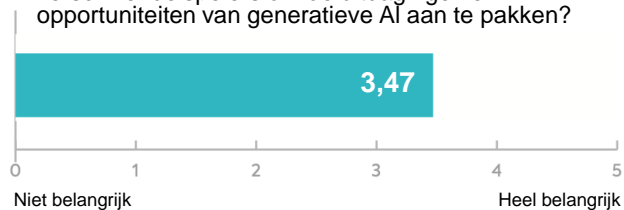


Figuur 17: Welke ethische overwegingen zijn belangrijk voor uw instelling bij de implementatie van AI?

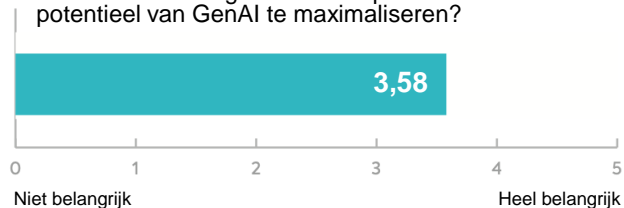


Figuur 19: Samenwerking inzake AI

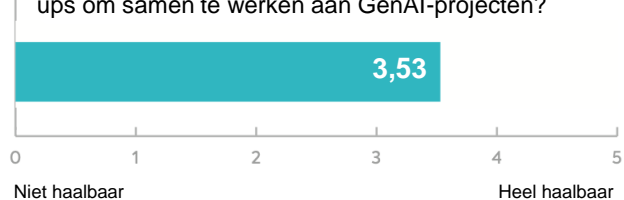
- Hoe belangrijk is samenwerking tussen de verschillende spelers om de uitdagingen en opportuniteiten van generatieve AI aan te pakken?



- In welke mate gelooft u dat samenwerking tussen financiële instellingen en start-ups cruciaal is om het potentieel van GenAI te maximaliseren?



- Hoe haalbaar is het voor financiële instellingen en start-ups om samen te werken aan GenAI-projecten?



Casestudie 1 – De samenwerking van Argenta Bank met Yields zorgt voor een snelle modelvalidatie, waardoor de tijd zakt van maanden naar weken



Casestudie 5 – Duco bespaart Europ Assistance 495 uur per maand door 78% van het handmatige werk in de postkamer te automatiseren



Casestudie 2 – Confidential AI van Datavillage stuurt groei aan van Britse fintech met veilige datasamenwerking voor Open Finance-initiatief van CFIT



Casestudie 4 – Crelan en Discais AI: munitie in de strijd tegen financiële criminaliteit



Discais
Powered by DBC



Casestudie 3 – Intelli-Select transformeert onderpandbeheer voor Clearstream en verlaagt operationele kosten en fouten

 Intelli-Select

clearstream | DEUTSCHE BÖRSE
GROUP



CONTACT

Alessandra Guion

alessandra@fintechbelgium.be

Sailpeak

CONTACT

Nico Vincent

nico@sailpeak.com

*Scan
mij*

