

JANVIER
2024

CERCLE LAB

By Seroni

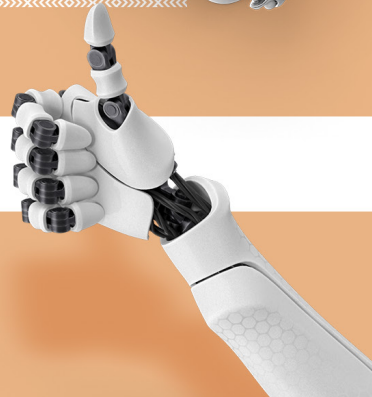
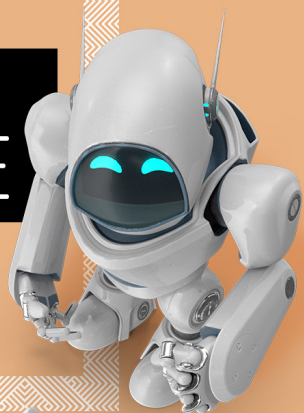
GARNET # 30

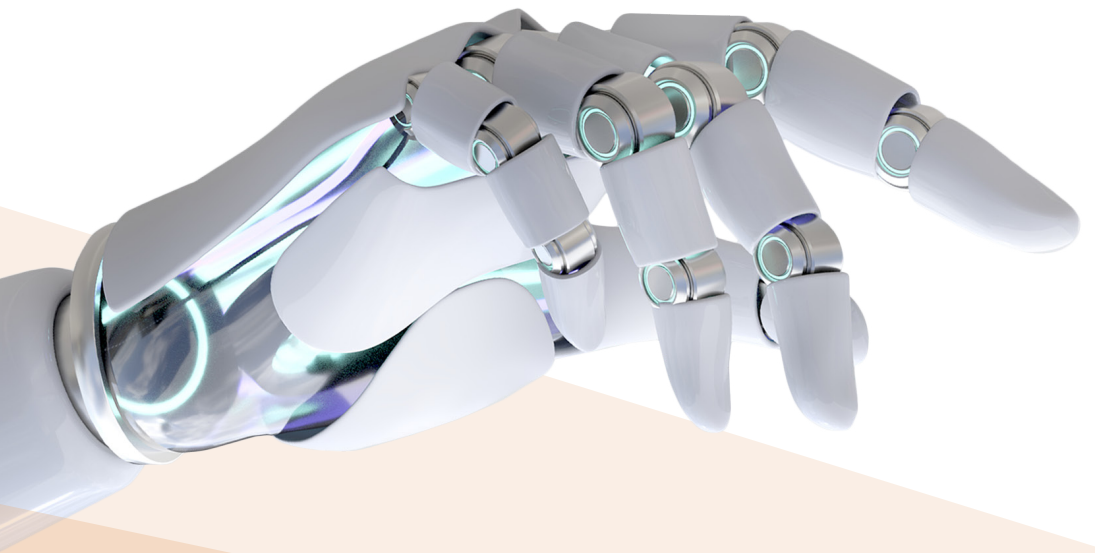
ÉTUDE

L'IA GÉNÉRATIVE
DANS
L'ASSURANCE

EN PARTENARIAT AVEC

The Positive Way
WAVESTONE





Sommaire

- P4** **Edito**
- P6** **I. Qu'est-ce que l'IA Générative ?**
- p.12** **II. Les cas d'usage dans l'assurance**
- P20** **III. Avec l'IA Générative, les assureurs sont au début d'une transformation profonde à préparer pour exploiter tout le potentiel de l'IA Générative**
- P26** **Contacts**



EDITO

La transformation induite par l'intelligence artificielle générative, si elle est tirée par des cas usages communs à de nombreux secteurs, recèle un potentiel de valeur spécifique pour les métiers de l'assurance... à condition d'aller au-delà du buzz et des fantasmes.

Le secteur des services financiers n'a pas attendu le battage médiatique autour de ChatGPT pour découvrir l'intelligence artificielle (IA). Les compagnies d'assurance ont dans leur ADN la maîtrise de la donnée, c'est donc tout naturellement qu'elles s'intéressent et s'approprient les innovations permises par l'IA.

Des systèmes d'IA, notamment prédictifs, sont de plus en plus répandus dans le secteur, par exemple pour prévenir de la fraude sur la base de modèles spécifiquement entraînés à cette tâche. L'intelligence artificielle générative, dont Chat GPT est l'étendard le plus populaire, permet d'autres possibilités. Sur la base de modèle pré-entraîné, l'IA génère à partir d'instructions, du contenu probable et inédit, un peu comme le ferait un écrivain, un cuisinier, consultant.

4



ETIENNE SCOTTO D'APOLLONIA

Manager Banque
& assurance chez Wavestone



OLIVIER LUQUET

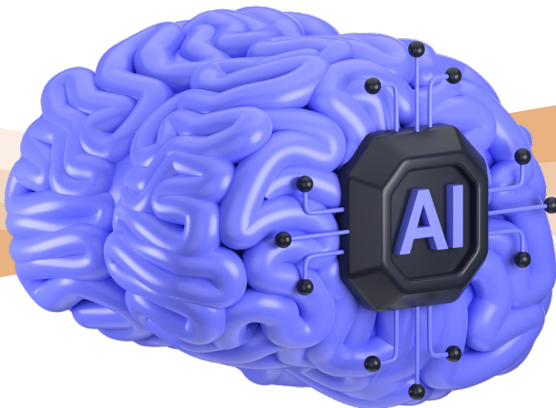
Partner Banque & Assurance
chez Wavestone

Surdouée, cette IA est aussi plus polyvalente. Contrairement aux modèles existants, elle permet de développer de multiples usages sur la base d'un même modèle, transformant ainsi un système spécialisé et mono-processus en une application potentiellement large et polyvalente. Les deux IA ne s'opposent pas, mais se complètent et se combinent pour s'augmenter l'une et l'autre.

Nous voyons chez les assureurs une forte croissance des projets, certains s'étant pleinement lancés dans l'appropriation de l'IA Générative dont les premiers résultats sont impressionnants. Cette technologie va s'inviter dans l'ensemble des branches de l'assurance, à travers tous les départements.

Si le secteur financier, qui a déjà connu tant d'évolutions, n'attend pas son salut de l'IA Gen, il est évident que cette technologie disruptive peut conférer, à qui saura la maîtriser au plus tôt, des leviers pour relever les impressionnants challenges des assureurs (risques climatiques, cyber, prévention, ...) et un réel avantage compétitif pour les prochaines années.

Nous vous partageons dans ce livret un aperçu **de ce qu'est l'IA Générative**, des **cas d'usages** et du **potentiel pour le secteur de l'assurance** et enfin **quelques clés pour se lancer et faire en sorte de tirer pleinement partie de cette technologie**.



I. QU'EST-CE QUE L'IA GÉNÉRATIVE ?

1. DÉFINITION DU CONCEPT (DIFFÉRENCE AVEC LES IA « TRADITIONNELLES », CHIFFRES CLÉS SUR LE BUZZ IA GEN)

Au cœur de l'écosystème de l'intelligence artificielle (IA), l'IA générative révolutionne et redéfinit la manière dont nous concevons et interagissons avec la technologie. L'IA générative se distingue nettement de l'IA prédictive et descriptive sur deux points : par **sa capacité unique à comprendre et générer du contenu**, ainsi que par **sa capacité d'adaptabilité**, c'est-à-dire sa capacité à réaliser de « nouvelles » tâches sans entraînements spécifiques préalables.

L'IA générative est un « système capable de créer du texte, des images ou d'autres contenus à partir d'une instruction d'un utilisateur humain. Ces systèmes produisent de nouveaux contenus à partir de données d'entraînement. » (CNIL, Mai 2023)

6

UNE ADHÉSION MASSIVE

L'IA générative crée un raz-de-marée dans le monde technologique et économique ; les chiffres en témoignent :

- ChatGPT, l'application phare, en à peine deux mois attirait déjà près de 100 millions d'utilisateurs mensuels, établissant un record de croissance pour une application grand public.¹
- Les projections économiques envisagent une contribution potentielle de 0,1 à 0,6 % du PIB mondial d'ici 2040.²
- Une croissance estimée à 33 % entre 2023 et 2032 promet une expansion exponentielle.³

¹ <https://www.reuters.com/technology/chatgpt-sets-record-fastest-growing-user-base-analyst-note-2023-02-01/>

² <https://www.mckinsey.com/capabilities/mckinsey-digital/our-insights/the-economic-potential-of-generative-ai-the-next-productivity-frontier#key-insights>

³ <https://www.precedenceresearch.com/generative-ai-in-banking-and-finance-market>

UN IMPACT DIRECT POUR LES ASSURANCES

L'IA générative représente un véritable défi pour les institutions financières, comme les assurances. Si au début elles se sont limitées à l'accès aux outils grand public d'IA générative, craignant les risques de fraude ou de manipulation, elles ont vite depuis changé de stratégie. Depuis le milieu de l'année 2023, elles ont pris pleinement conscience de cette révolution :

- Afin de cadrer et d'explorer ces nouvelles opportunités, les assurances ont lancé des **études stratégiques** au niveau des **COMEX**.
- Sur le terrain, des **outils sécurisés** voient le jour. Il s'agit pour les assureurs de mettre à disposition des collaborateurs des outils très généralistes (ChatGPT like) mais en garantissant une protection des **données de l'entreprise**.
- Sur le volet opérationnel, les **cas d'usage** spécialisés à un processus sont **en cours d'expérimentation** mais restent à ce jour au stade « laboratoire ».

Bien que la route vers une adoption à grande échelle de l'IA Générative semble tracée, il reste des défis à relever. **Les enjeux techniques** tels que le choix des solutions, la maîtrise des hallucinations des modèles, les enjeux **organisationnels** incluant la confidentialité des données et les dilemmes éthiques, ainsi que les enjeux **d'éthiques** et **réglementaires des sociétés** concernant la protection des données personnelles, le respect de la propriété intellectuelle, et enfin les **enjeux autour de l'emploi** (l'IA ne remplace par l'humain, mais peut réaliser les tâches à faible valeur ajoutée pour mieux repositionner l'effort sur la chaîne de valeur) doivent être surmontés pour réaliser pleinement le potentiel de cette technologie.



2. 1^{ÈRE} VISION DES SOLUTIONS DU MARCHÉ (GAFAM, OPEN SOURCE, PRODUIT SPÉCIFIQUE ASSURANCE)

L'IA générative offre de nombreuses possibilités aux entreprises et des applications variées.

On constate tout d'abord que le marché se structure autour de **trois grands types d'acteurs** :

- Des **solutions disruptives**, grand public, mais qui ne sont pas forcément très attentives à la confidentialité des données (ChatGPT, Bard, MidJourney, HeyGen...).
- Des **solutions state-of-the-art**, qui s'appuient sur les **principaux providers de cloud**, avec les meilleures performances générales disponibles sur le marché (MS Azure OpenAI, Google Vertex AI, AWS Bedrock).
- Des **modèles open source**, plus modulables mais nécessitant de l'intégration (Meta - LLAMA, Mistral AI...).

Le point commun de toutes les solutions d'IA Générative est leur capacité à générer du contenu original dans toutes ses formes.

8

Search
& text generation

 ChatGPT

 Bard AI

LLaMA
by  Meta

 Copilot

 MISTRAL
AI_

AI ANTHROPIC

Code
generation

 Codex

 GitHub Copilot

 CodeT5

Voice
generation

Text to speech

 MURF.AI

 SYNTHESYS

Voice assistant

 PolyAI

Voice cloning

 RESEMBLE.AI

 RESPEECHER

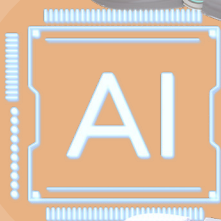


Image generation

Text to image



Sketch to image



Virtual try-on



Video generation

Text to video



Text to video



Insurance



Le marché se structure autour des différents types de contenus générés :

- L'IA Gen s'appuie sur une collecte d'innombrables données à partir de contenus existants (pages Web, moteurs de recherche, vidéos, etc.). L'intelligence artificielle va recoupler ces éléments pour engendrer des modèles et **transcrire des textes** plus nombreux et de meilleure qualité.
- L'IA générative est aussi employée pour **générer du code** en apportant des réponses aux utilisateurs en quête de compléments de code ou de fonctionnalités.
- De même, l'IA pratique la **génération d'images et de vidéos**. L'utilisation de ces techniques va engendrer la création de pixels et va ainsi créer une image en fonction des données que l'utilisateur aura saisies. Ces techniques permettent une diversité d'applications encore sous estimées, qui vont des « deep fake » jusqu'à la création d'avatar ultra réaliste s'animant et parlant des langues étrangères sur la base d'un texte.



Figure 1 : Exemple de Deep fake - Le pape en doudoune et Emmanuel Macron dans les émeutes

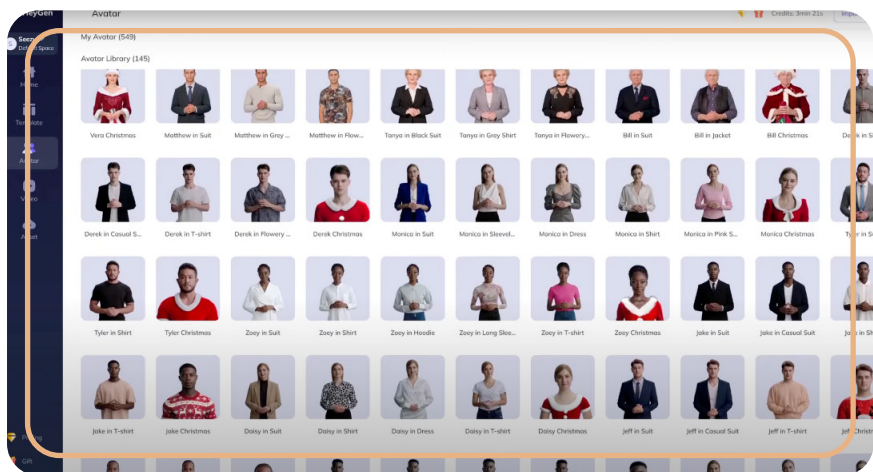


Figure 2 : Capture d'écran de la solution HeyGen proposant des avatars numériques

Enfin, on voit apparaître des acteurs spécialisés dans l'assurance qui s'appuient sur cette technologie de l'IA générative pour proposer des **produits spécifiques** et répondre aux enjeux du secteur.

- L'entreprise **Cognitive View** a lancé une solution pour améliorer l'expérience client. L'outil analyse les réclamations clients et crée un résumé sur la base des directives de l'entreprise et des exigences réglementaires. En plus de résoudre rapidement les plaintes, l'outil identifie de manière proactive les domaines dans lesquels des lacunes en matière de conformité existent.
- **Qiti**, l'assurtech spécialisée pour le marché des expatriés et des nomades digitaux, a développé un moteur de recommandation conversationnel intégrant l'intelligence artificielle générative. L'objectif du moteur conversationnel est de recommander aux assurés des contrats spécifiques en fonction des zones géographiques et des profils.
- **Zellos**, une plateforme B2B, propose un moteur de recommandation pour les acteurs de l'assurance sur la base de la connaissance client. La solution est utilisée par les conseillers et téléconseillers pour des produits d'assurance de personnes.

II. LES CAS D'USAGE DANS L'ASSURANCE

1. MATRICE DE PRÉSENTATION DES CAS D'USAGE RECENSÉS DANS L'ASSURANCE (EN FONCTION DE LA TYPOLOGIE ET DE LA DIRECTION IMPACTÉE)

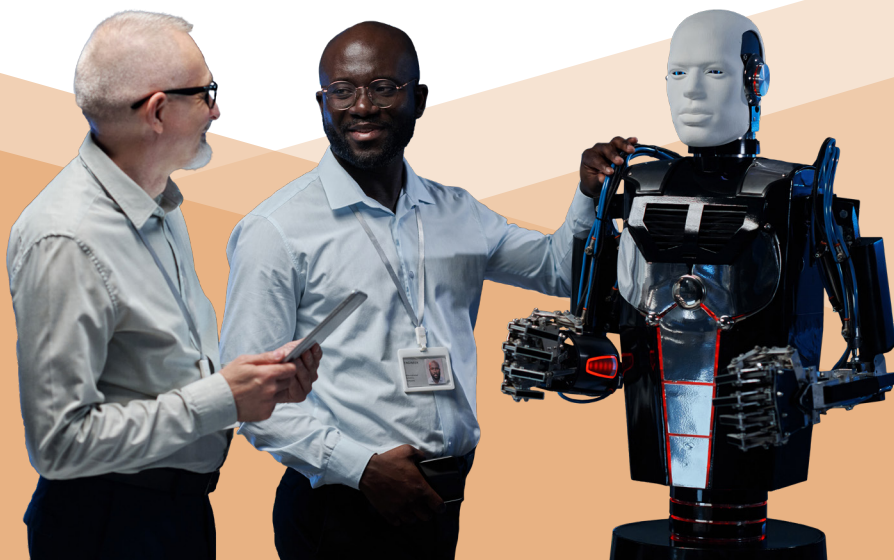
Certains assureurs se sont déjà lancés dans la course à l'IA générative et l'utilisent pour développer leurs activités. Nous avons identifié plusieurs cas d'usage chez nos clients et les acteurs du marché, que nous avons regroupés dans une matrice.

En analysant les cas d'usage existants, nous avons constaté que l'IA générative est généralement utilisée pour trois types d'actions : **créer, chercher et converser**.

- Créer du contenu original sur la base des contenus passés
- Chercher un contenu existant en respectant les consignes de l'utilisateur
- Converser avec un niveau proche de celui d'un humain

12

| Distribution & relation client | Marketing & offre | Opérations (back/front office) | IT (dev, infra, projet...) |
|---|---|--|--|
| Génération de réponses aux cahiers des charges des courtiers | Création de présentations marketing ultra-personnalisées | Chatbot d'aide à la déclaration de sinistres pour les assurés | Génération, portage et retro-documentation de code |
| Aiguillage en langage naturel des assurés dans les différentes étapes d'un parcours | Synthèse des informations clients pour les contenus marketing | Génération de contrats + ou - standard sur la base de prompts | Automatisation de la gestion des services informatiques (ITSM) |
| Analyse des sentiments des clients lors des échanges | Adaptation des communications en fonctions des canaux | Vérification de la couverture via photos du sinistre et maîtrise des engagements | Création de cyberattaques fictives |



Type d'action réalisée par l'IA générative

Créer

Chercher

Conservier

Risques & finance

Aide à la création de scénarios/ stress tests

Synthèse des déclarations d'incidents

Aides à la rédaction de rapports d'analyse

Conformité, juridique

Génération de reporting réglementaire

Synthèse des publications des organismes de régulation

Mise en évidence des clauses non-standards

Ressources humaines

Aide à la création de formations

Rédaction de fiches de postes basées sur les besoins de l'entreprise

Génération de questions pour les entretiens

Transverse

Mise à disposition des collaborateurs d'une plateforme sécurisée pour permettre différents usages et des solutions de traduction

Pour comprendre les enjeux de l'utilisation de l'IA dans le secteur assurantiel, nous avons ventilé nos cas d'usage par département d'entreprise. En effet, **les directions rencontrent des problématiques diverses.**

Par exemple, le département Distribution et Relation Client porte entre autres les sujets front-office de satisfaction client et de parcours utilisateur, alors que le département Conformité et Juridique se concentre notamment sur les problématiques internes d'identification des risques, de la veille réglementaire. Quant au département Opérations, il traite en particulier la gestion des sinistres et la vie gestion des contrats. Les objectifs d'implémentation de solutions IA varient donc en fonction des problématiques et des ambitions de chaque direction.

Plusieurs acteurs majeurs du secteur assurantiel ont lancé des premiers essais d'utilisation d'IA.

14

Par exemple, **Generali** se lance sur le marché du B2B en établissant un POC sur 30 collaborateurs. Ceux-ci testent en exclusivité une nouvelle solution proposée par la legaltech Predictice. L'objectif est d'optimiser l'utilisation de la jurisprudence dans la gestion des sinistres. Les résultats espérés devraient permettre aux gestionnaires de sinistres d'administrer plus efficacement et plus rapidement les sinistres et d'éviter de potentiels contentieux, gage d'une meilleure qualité de service aux clients.



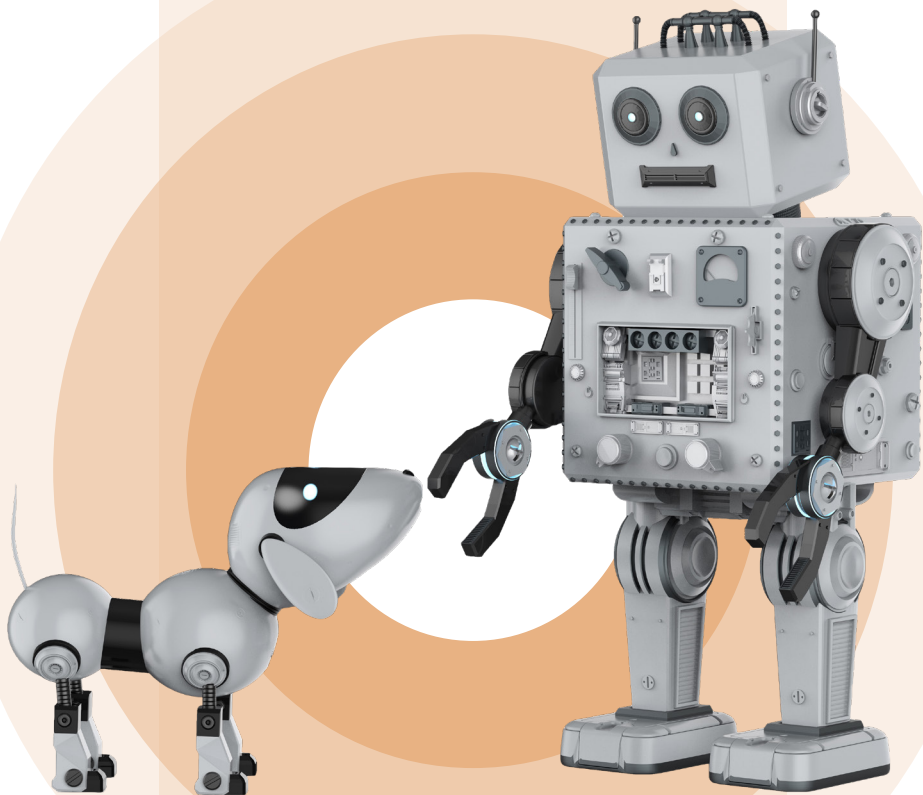
2. EVALUATION DU POTENTIEL DE L'IA GEN PLUS GLOBALEMENT AU REGARD DES ENJEUX DE TRANSFORMATION DE L'ASSURANCE

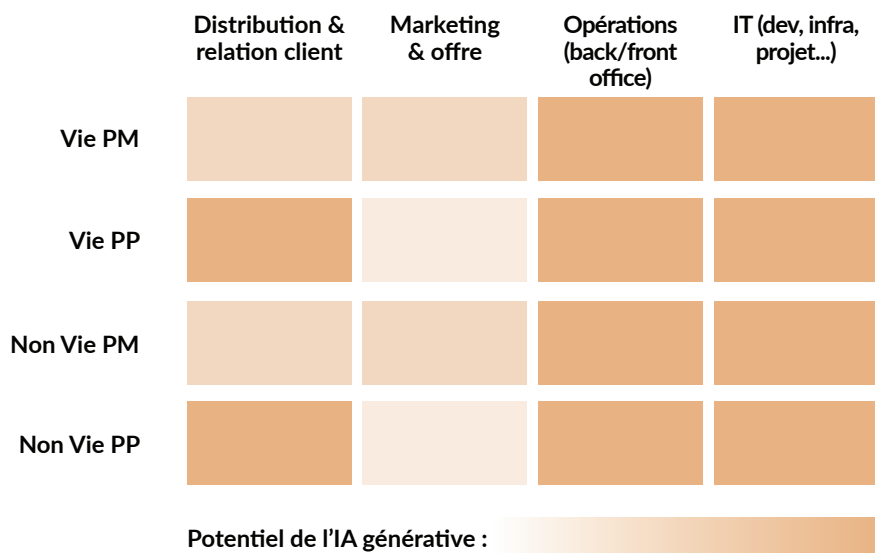
Le potentiel de l'IA générative varie selon les typologies d'assurance et les départements. Nous pouvons visualiser ce potentiel sous forme de matrice. Pour cela, nous avons organisé la matrice de la façon suivante :

- **La distinction entre les assurances de biens et de personnes vie et non-vie** revêt une importance particulière dans la compréhension des besoins et des challenges pour les assureurs. Il en découle des différences concernant la nature des risques, la complexité des produits et les méthodes de tarification, etc.
- **La typologie des clients, particuliers (PP) ou professionnels (PM)**, impacte aussi le potentiel. Par exemple, il y a une plus grande standardisation des contrats d'assurance pour particuliers, alors que les polices d'assurance professionnelle offrent une flexibilité accrue pour répondre aux exigences spécifiques de chaque entreprise.

Nous avons identifié 4 axes pour juger du potentiel de l'IA générative en assurance :

1. **Valeur** : Dans quelle mesure l'IA Gen peut transformer les processus du département ?
2. **Outillage** : Quel est le niveau de digitalisation déjà existant sur le département ?
3. **Volumétrie** : Quelle volumétrie en termes d'activité, de charge cela représente pour l'assurance ?
4. **Risques** : Quels est le niveau de risques de l'IA Générative dans le contexte ?





Les potentiels les plus importants nous semblent être dans les départements IT et Opérations, à la fois du fait de l'importance de ces deux départements et des capacités offertes par l'IA GEN.

Pour l'IT, l'IA GEN offre la possibilité de création automatique de code, de retro documentation, voire de facilitation de l'interface entre équipes métiers et IT. Sur la partie Opérations, les capacités de recherche et de synthèse de l'IA Gen doivent permettre de simplifier les traitements des différents dossiers (souscription, sinistres, versements, ...) et sont des viviers de réduction des coûts, d'amélioration de l'efficacité et de la qualité.

| Risques & finance | Conformité, juridique | Ressources humaines | Transverse (workplace) |
|-------------------|-----------------------|---------------------|------------------------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

Sur la Relation Client et le Marketing et Offre, l'IA GEN doit permettre à la fois plus de personnalisation dans les échanges et les communications, mais aussi dans la création d'offres personnalisées. Dans un premier temps en proposant ces solutions pour aider les conseillers, plutôt que pour interagir directement le client.

Enfin, sur les autres types de fonctions, il existe beaucoup de cas d'usage pertinents. Néanmoins, le potentiel est jugé moins important, à la fois du fait du poids de ces directions dans les organisations, mais aussi du fait qu'au sein des départements Risques et Finance, il existe des technologies et des solutions innovantes qui s'appuient sur l'exploitation des données (IA prédictive, modèle statistiques) et qui sont plus adaptées à ces cas d'usage.

III. AVEC L'IA GÉNÉRATIVE, LES ASSUREURS SONT AU DÉBUT D'UNE TRANSFORMATION PROFONDE À PRÉPARER POUR EXPLOITER TOUT LE POTENTIEL DE L'IA GÉNÉRATIVE

Après une année de découverte, les assureurs prennent conscience des défis qu'ils vont devoir relever. Nous en identifions 4 principaux :

1. **Choisir et préparer les solutions** pour développer les **usages**, en trouvant **l'équilibre** entre la capacité de **réalisation à court terme** et la **maîtrise** (transparence et coûts) **à moyen terme**
2. **Prioriser les cas d'usage** ayant le plus de **potentiel** pour les **expérimenter**, démontrer leur **valeur**, **les industrialiser** et enclencher une dynamique de changement collective
3. Garantir **la compatibilité** avec un environnement **réglementaire spécifique à l'assurance** et qui par ailleurs **se renforce (IA Act)**
4. S'assurer de la **compréhension du potentiel**, voire de l'**adhésion** de l'ensemble de l'**entreprise**

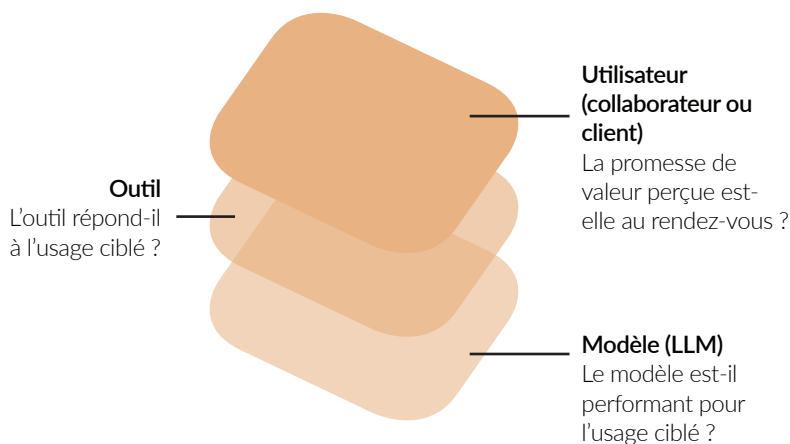
Pour y parvenir, une gouvernance spécifique doit être mise en œuvre à l'échelle de l'entreprise, pour assurer l'exécution des activités d'idéation jusqu'à l'industrialisation

1. LA VALEUR ATTENDUE DE L'IA GÉNÉRATIVE DÉTERMINE LES COÛTS ET LA MAÎTRISE DES RISQUES DOIT ÊTRE PENSÉE EN AMONT

LES TROIS NIVEAUX D'ANALYSE DE LA VALEUR

La valeur attendue par l'IA générative peut-être mesurée à **trois niveaux** :

- **La performance du modèle.** S'assurer de la précision des prédictions ou générations du modèle, sa capacité à s'adapter à différents contextes et la capacité à évoluer avec le temps.
- **L'impact de l'outil sur le processus.** La capacité de l'outil à impacter le processus, en termes de performance opérationnelle (gains de temps dans les tâches), d'amélioration de la qualité (augmentation des ventes), de satisfaction client (réduction du temps de traitement des demandes), ...
- **La valeur perçue par les utilisateurs.** Avec des systèmes IA, il est impératif, au-delà du rationnel et des KPI, que l'utilisateur ait confiance dans le résultat fourni par la machine, pour pouvoir transformer les habitudes de travail.



L'IA GÉNÉRATIVE, UNE TECHNOLOGIE QUI PEUT COÛTER CHER

Il est nécessaire de **calibrer le montant des coûts à consacrer avec la valeur attendue du cas d'usage**. Effectivement, la croissance des coûts liés aux investissements et à l'usage de cette technologie ne doit pas excéder celle de la valeur.

Plusieurs variables peuvent faire varier les coûts :

- **La taille du modèle utilisé**, qui peut impacter le coût à l'usage et les performances attendues
- **Le choix des solutions**, qui permettent de répondre aux besoins sans multiplier les éditeurs et les coûts
- **Les investissements initiaux**, de l'achat de GPU à l'intégration de modèle, sont aussi à réfléchir au regard des finalités attendues

Il faut également, dans une démarche RSE, intégrer les **coûts environnementaux**. Dans la quasi-totalité des modèles d'IA générative, les puces GPU sont 10 à 15 fois plus énergivores que des puces GPU traditionnelles et avec des **impacts critiques sur la biodiversité** pour récolter les métaux rares nécessaires à leur construction.



LA MAÎTRISE DE L'ENSEMBLE DES RISQUES POUR ÉCLAIRER LA ROUTE

Il est nécessaire de savoir évaluer les différents risques que celle-ci peut engendrer et s'assurer de les maîtriser. Les risques peuvent être les suivants :

- **Cybersécurité** : manipulation par un tiers de l'IA, via des attaques du type Oracle, empoisonnements, ...
- **Limites du modèle** : risques inhérents au fonctionnement de l'IA GEN (hallucinations, discrimination, inexplicabilité, ...)
- **Confidentialité des données** : récupération des données critiques de l'entreprise (via l'intégration des données, les prompts des utilisateurs, ...)
- **Conformité réglementaire et juridique** : obligation de respecter les règles existantes sur la protection des données personnelles (RGPD), la propriété intellectuelle, les règles spécifiques à l'assurance (DDA) ou celles à venir (IA Act)
- **Risque social** : incompréhension des collaborateurs et tension face à un fantasme d'une société déshumanisée.

Une des particularités de l'IA Générative est la rapidité d'évolution de cette technologie qui nécessite pour les organisations d'être plus réactives et plus agiles pour faire vivre ce triptyque valeur – coûts – risques.

2. AU-DELÀ DE LA TECHNOLOGIE, QUEL IMPACT ORGANISATIONNEL ?

L'adoption de cette technologie est source de création de valeur mais a néanmoins un impact considérable sur l'ensemble d'une entreprise. L'impact organisationnel peut se décomposer en deux points :

- **L'accompagnement des collaborateurs** dans la maîtrise de l'IA générative
- **La transformation organisationnelle** et **l'évolution des stratégies de recrutement**

ACCOMPAGNEMENT DES COLLABORATEURS

Les idées préconçues autour de l'IA sont largement répandues, il est donc important de **démystifier la technologie** pour rassurer les collaborateurs et clarifier les attentes à propos de ce que l'IA générative peut et ne peut pas faire.

La conduite du changement est donc fondamentale pour coconstruire les solutions et **acculturer les équipes**



sur le fonctionnement de l'IA générative, permettant de susciter la confiance nécessaire envers cette dernière.

L'IA Générative fait aussi naître de nouvelles compétences et savoir-faire. Il est important **d'accompagner et de former** les collaborateurs dans la prise en main de ces nouveaux outils (au prompting).

TRANSFORMATIONS ORGANISATIONNELLES

Pour assurer la concrétisation des gains d'efficacité de l'IA générative, il est aussi nécessaire **de faire évoluer les processus, de transformer les organisations et d'appréhender l'évolution des compétences et des métiers.**

- L'IA générative amène un changement de posture où l'homme viendrait en vérification du travail fait par la machine et non plus comme créateur, avec un impact direct sur les différents processus métiers.
- L'IA générative aura aussi des implications sur les organisations, notamment en pouvant permettre de désiloter les organisations, par exemple en intégrant plus nativement les contraintes réglementaires dans la production de contenus marketings.
- Enfin, l'IA générative, du fait des compétences qu'elle permet d'automatiser, va pousser à revoir les compétences clés attendues dans les différents métiers de l'assurance

Au-delà des craintes de remplacement de l'homme par la machine, qui ne semblent pas fondées à l'état actuel, il est clé de mettre l'accent sur le fait que cela va permettre de se concentrer sur des tâches à plus forte valeur ajoutée. Cela représente un réel bénéfice qui rendra le travail des collaborateurs plus intéressant, permettant ainsi de réduire les taux de turnover observés dans certains métiers.

CONTACTS



A PROPOS DE WAVESTONE

Dans un monde où savoir se transformer est la clé du succès, Wavestone s'est donné pour mission d'éclairer et guider les grandes entreprises et organisations dans leurs transformations les plus critiques avec l'ambition de les rendre positives pour toutes les parties prenantes. C'est ce que nous appelons « The Positive Way ». Wavestone rassemble plus de 3 000 collaborateurs dans 8 pays. Il figure parmi les leaders indépendants du conseil en Europe. Wavestone est coté sur Euronext à Paris et labellisé Great Place To Work®.

CONTACTS

AUTEURS

Etienne Scotto d'Apollonia
Alexia Serra
Olivier Luquet

CONTRIBUTEURS

Laurence Al Neimi
Ghada Amairi
Gonzague Blaudin de Thé
Lise Bonnecarrère
Hippolyte Duc
Nicolas Hochart
Louise Motte
Marie Papavoine
Philippe Lefèvre
Lucas Vogt



A PROPOS DU CERCLE LAB

Le Cercle LAB, le pôle de recherche prospective du groupe Seroni, est un réseau d'échange et de réflexion destiné à tous les enthousiastes et assoiffés de connaissances qui désirent faire avancer les choses dans le secteur de l'assurance.

Le Cercle LAB, c'est l'opportunité de faire partie d'une aventure collective engagée pour la profession. C'est aussi l'occasion de développer ses talents : élargir son réseau, ses connaissances, s'enrichir dans le partage et le talent collectif, et de faire émerger ensemble idées et solutions sur des problématiques identifiées. En un mot, développer ses talents.

CONTACTS

SÉBASTIEN JAKOBOWSKI

Fondateur de Seroni
sjakobowski@seroni.fr
06.62.45.01.31

FLORIAN DELAMBILY

Rédacteur en chef
de News Assurances Pro
fdelambily@seroni.fr
06.15.43.30.89

CATHERINE MARQUIS

Responsable de la
communication
& de l'évènement
cmarquis@seroni.fr
06.85.44.20.78



GARNET # 30

ÉTUDE

L'IA GÉNÉRATIVE DANS L'ASSURANCE

- L'essor de l'IA générative bouleverse les domaines de la banque et de l'assurance.
- Source considérable d'amélioration de performance, certains acteurs expérimentent déjà des cas d'usage d'IA générative aux finalités multiples : assistance clients, gestion des risques, création de contenu marketing personnalisé ou encore réalisation de tâches administratives.
- Cela n'est pas sans conséquences sur l'organisation interne de l'entreprise. L'IA générative pourrait venir "dé-siloer", décloisonner les départements au sein d'une organisation.
- Cette révolution technologique engendre de nouveaux défis pour le secteur, soulevant des interrogations majeures notamment liées à l'éthique, à la conformité réglementaire ou encore à la responsabilité environnementale.

EN PARTENARIAT AVEC



REJOIGNEZ-NOUS SUR :



LINKEDIN
Cercle LAB



TWITTER
@CercleLAB

CERCLE LAB

11 PASSAGE SAINT-PIERRE AMELOT, 75011 PARIS

www.cerclelab.com