

Payments to grow your world

Succès client

L'IA générative au service des conseillers bancaires LCL



Ma vie. Ma ville. Ma banque.

WORLDLINE 





Valentine HORSTMANN
Product Manager
Conversational Platform



Didier Lellouche
Responsable du pôle
intelligence artificielle chez LCL



Ma vie. Ma ville. Ma banque.



Frédérique Crepin
Responsable commerciale
Financial Service / LCL



LCL une banque à votre écoute.

Filiale de crédit agricole s.A.

LCL banque urbaine est l'une **des plus grandes banques de détail en France**. LCL a fait de la satisfaction clients sa priorité absolue et ambitionne d'être la **banque n°1 en termes de satisfaction**.

Combinant humain et digital

LCL propose à ses **6 100 000 clients** particuliers et banque privée, **404 000 professionnels**, **30 000 entreprises** une relation omnicanale forte de ses 1 400 agences au cœur des villes, de ses centres de relation clients à distance « LCL Mon Contact » avec 400 conseillers disponibles par téléphone, de ses sites et applis dont « LCL Mes Comptes » plébiscitée par ses clients.

LCL a été **élu service client de l'année 2024** et est la **banque la plus mieux notée sur Google en 2023** (note de 4,75)

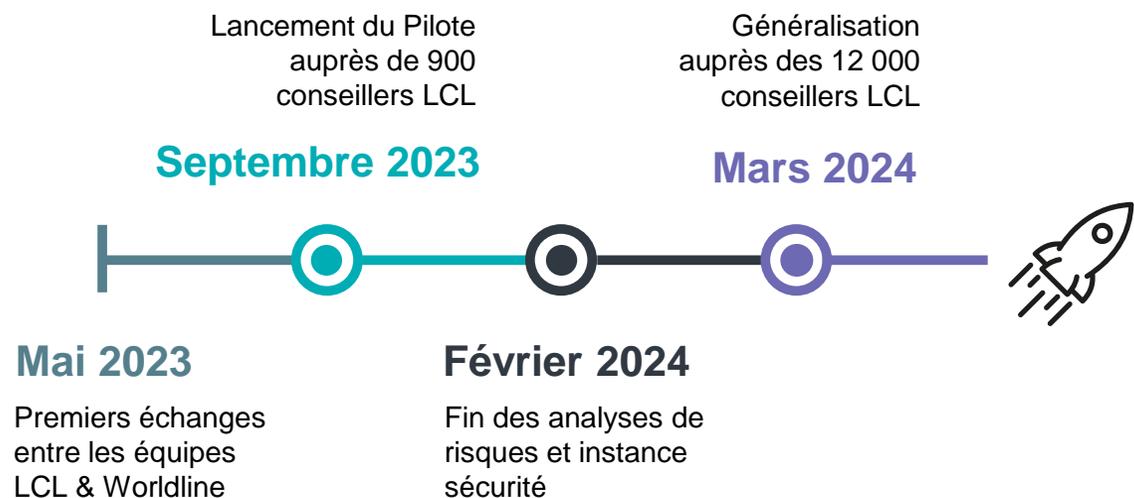


Avec une gamme complète de solutions **bancaires/assurances** et **extra-bancaires**, LCL conseille ses clients au quotidien et dans tous leurs projets de vie.

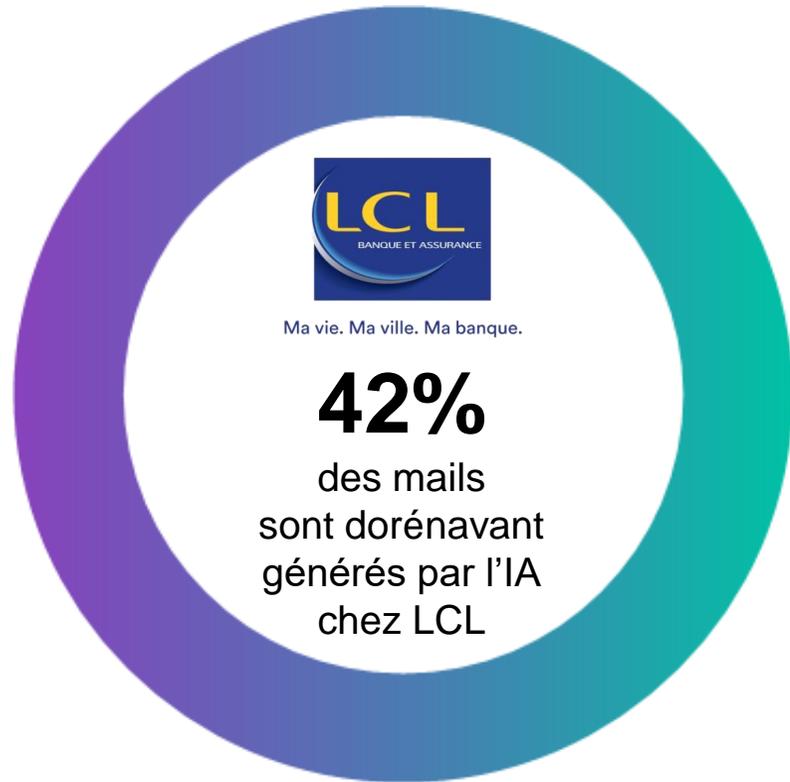
Fidèle à sa stratégie de banque urbaine, LCL se mobilise et **accompagne également les clients** qui veulent agir concrètement et participer à **la lutte contre le dérèglement climatique**.

Le projet ARIA.

L'assistant rédactionnel des conseillers LCL.



Les premiers indicateurs après quelques mois d'utilisation de l'IA.



12 000

conseillers
utilisent l'IA



1 Million

réponses générées
par email



1,2s

en moyenne
de traitement

Les prochaines étapes de notre collaboration.



**Reporting
performance IA**



**IA vocale
Speech-to-Text**



**IA dans la base
de connaissance**