

ELKHO GROUP

« Il faut savoir être proactif »

par Lætitia Reynaud

Carlos Khoury, le fondateur d'Elkho Group, spécialisé dans le recrutement bancaire international analyse pour Monaco Economie, les changements fondamentaux apportés par les nouvelles technologies aux métiers liés à la banque.

Quel est l'impact du tout numérique dans les organisations internes des banques ?

En 2018, il a été pour la première fois supérieur aux environnements réglementaires. Dans le domaine bancaire, l'attention des acteurs du marché a toujours porté en priorité sur les évolutions des environnements réglementaires. Pourtant, ce n'est pas dans ce domaine que l'on mesure les plus grands changements, mais bien dans la technologie et la digitalisation. Pour 48 % des cadres des banques de détail, et jusqu'en 2020, les nouvelles technologies – IA (Intelligence Artificielle), Machine Learning, blockchain, etc. auront plus d'impact sur leur business que les évolutions et possibles amendes réglementaires.

Et pour 36 % d'entre eux, les acteurs du numériques - Fintech, nouveaux entrants, ainsi que les géants de l'internet -, profitant de l'évolution des environnements réglementaires et de leurs assouplissements sur le numérique, auront également un impact important.

Le digital est-il en train d'affecter tous les métiers de la banque ?

La révolution numérique se traduit pour les banques par un changement de comportement de leurs clients... Mais aussi, par de nouvelles concurrences. Celle des géants du Web comme Amazon, Apple, Google ou encore Facebook dans les moyens de paiement ; celle, aussi, des « fintech », ces startups spécialisées dans les technologies financières, qui n'ont pas leur pareil pour repérer des failles de marché - des services bancaires trop onéreux ou pas assez efficaces - et tenter d'y remédier.

Une promesse suffisamment alléchante pour que, dans une étude faite par Elkho



Carlos Khoury, fondateur d'Elkho Group

group, nous estimions que les bénéficiaires des métiers bancaires les plus attaqués par les fintech pourraient chuter de 20 à 60%, d'ici à 2025, à l'échelle mondiale. Or ces métiers ne sont autres que le crédit à la consommation, les moyens de paiement et les prêts aux PME. Autrement dit, les métiers de la banque de détail (par opposition aux activités de marché), où travaillent plus de 60% des 370 300 salariés du secteur bancaire français.

Quelles sont les nouvelles compétences et les profils les plus recherchés par le secteur ?

En premier, les Développeurs, qui sont les professionnels des langages informatiques et déterminent une solution technique pour répondre au besoin du projet. Ils sont suivis de près par les Chefs de projet web qui établissent le cahier des charges et coordonnent tous les intervenants (création/refonte de site ou d'applications mobiles etc.) pour s'assurer du bon fonctionnement. Puis les Commerciaux web, qui vendent les solutions web à un portefeuille client. Les Développeurs

mobile, qui sont spécialisés dans le langage informatique mobile. Et enfin, les chargés de SEO, responsable du référencement d'un site web, c'est à dire qu'ils assurent sa bonne visibilité sur les moteurs de recherche et réseaux sociaux.

Les compétences relationnelles ont-elles encore de la valeur ?

Bien entendu et elles l'auront indéfiniment, mais cela ne veut pas dire qu'elles ne sont pas partiellement irremplaçables par le digital, sauf pour quelques secteurs bancaires précis, à savoir celui de la gestion privée traitant la clientèle fortunée.

L'intelligence artificielle a-t-elle fait son entrée dans le monde bancaire, est-ce une menace ou une opportunité pour l'emploi ?

C'est une opportunité bien entendu, surtout pour une sélection plus efficace et plus rapide des talents. Cependant encore une fois, la validation humaine et le ressenti sont irremplaçables pour la finalisation des processus de recrutements.

Vous-même, utilisez-vous l'intelligence artificielle dans votre activité professionnelle ?

Nous développons actuellement un outil de recherche (type google) spécifique pour les candidatures publiques et online qui nécessite de faire appel à l'IA.

Vous avez des bureaux partout dans le monde, hors Europe comment est vécue la digitalisation ?

Tout dépend des pays, en Europe de l'Est, cela est plus marginal qu'en Asie par exemple. Mais les temps changent vite et il faut savoir être proactif dans ce domaine.

Comment voyez-vous évoluer le monde bancaire dans les prochaines années ?

Je le vois totalement intégré à la digitalisation à moyen terme pour tous les produits de la banque de détail. Par contre, pour la gestion privée, la banque traditionnelle à encore de longues années devant elle à mon avis.

ELKHO

“You need to know how to be proactive”

Elkho Group founder, Carlos Khoury, an international banking recruitment specialist, talks to Monaco Economie about the fundamental changes brought about by new technology in the sector.

What has the impact of digital as a whole been on banks' internal organisation?

2018 was the first time that the impact of digital was greater than that of the new regulatory requirements.

In the banking sector, major players' attention has been fixed towards the changes in the regulatory systems. However, it is not in that direction that the biggest changes are taking place but rather in the area of technology and digitalisation. Until 2020, for 48% of retail banking executives, new technology such as AI, machine learning, blockchains and so on will have a greater impact on their business than the regulatory changes and any possible

finer; and for some 36% of executives, digital companies such as the FinTechs, start-ups and the internet giants – who will make the most of the changes in the regulatory system and the relaxing of these rules around digital – will also have an important impact.

Is digitalisation affecting all jobs within the banking sector?

Banks are experiencing the digital revolution via a change in their clients' behaviour and also in the emergence of new competition. This competition comes from the internet giants, such as

Amazon, Apple, Google and Facebook in the area of payment methods; it also comes from FinTech start-ups specialising in financial technology, which are unrivalled in their pursuit of weaknesses in the marketplace, such as overly onerous or under-performing banking services and they try to find solutions to these. These solutions are so seductive that, according to a study by Elkho Group, we estimate that the areas within banking that are the most under threat could see global profits drop between 20% and 60% between now and 2025. These areas are none other than consumer credit, payment methods and loans to small- and medium-sized



© Depositphotos / Roypixel

businesses – in other words, areas currently covered by retail banking (as opposed to corporate banking activities), where over 60% of French banking sector executives are employed.

Which new skill-sets are the most sought-after by the banking sector?

First of all, software developers, who are experts in IT languages and are able to find technical solutions to meet the needs of a project. They are closely followed by chief web officers, who establish functional and technical specifications, coordinating all areas involved, such as the creation or upgrading of websites, mobile apps and so on, to ensure they work well. Next it's internet sales people, who sell internet solutions to a portfolio of clients. Mobile app developers are also sought, who specialise in mobile phone IT languages. Lastly, search engine optimisation (SEO) experts are required, who ensure good visibility during internet and social media searches.

Are personal relationship skills still valued?

Of course and they will continue to be so but that does not mean that they are not at least partially replaceable by digital tools, apart from in certain areas of banking, such as private wealth management for very well-off clients.

Artificial intelligence has now made an entry into the world of banking. Is this a threat or an opportunity for the employment sector?

It is, of course, an opportunity, particularly for a more efficient and quicker candidate selection process. However, once again the human touch and what one feels about a candidate are irreplaceable when finalising the recruitment process.

Do you yourself use AI in your professional life?

We are currently developing a Google-style AI search tool which is specifically for online and publicly-advertised jobs.

You have offices all over the world. How is digitalisation seen outside Europe?

It all depends on the country. In Eastern Europe, it is lesser-known than in Asia, for example, but times are changing fast and you have to know how to be proactive in this area.

How do you see the world of banking evolving in the next few years?

In the medium term, I see a total digital integration for all products and services within the retail banking sector. However, for private wealth management, traditional banking still has a good few years ahead of it, in my opinion.