

Livre blanc



Outils de Conformité
et d'Analyse au
Cœur des Besoins des
Institutions Financières



Contenu

1. Introduction	3
2. L'importance des outils d'analyses pour les institutions financières	4
3. Tirer parti de la puissance de l'Intelligence Artificielle pour le respect de la conformité	5
4. Avantages typiques de l'application de l'Intelligence Artificielle à la conformité financière	5
5. Cas d'usage pour les clients financiers	6
6. Compliance Policy Engine d'ASC	7

1. Introduction

Au cours des 20 dernières années, le secteur bancaire et le comportement des clients ont fondamentalement changé. Les clients interagissent de plus en plus avec leurs banques par Internet ou par téléphone au lieu d'effectuer leurs opérations bancaires en personne dans une agence - la COVID 19 a une fois de plus alimenté cette tendance. Cette évolution a un impact majeur sur la manière dont les banques doivent traiter et gérer les données. En parallèle, les scandales financiers ainsi que les cas de cybercriminalité et de blanchiment d'argent se sont multipliés.

En conséquence, ces dernières années ont été marquées par un certain nombre de nouvelles directives ou la modification de directives existantes visant à faciliter le suivi des transactions. Les institutions financières sont aujourd'hui particulièrement surveillées et encadrées par de nombreuses réglementations légales qui régissent notamment le cadre du traitement des données et la conformité de l'enregistrement.

Les régulateurs de marché, les lois et les directives, dont MiFID II, Dodd-Frank et FINRA sont parmi les plus importantes aujourd'hui, exigent la possibilité d'effectuer une "reconstruction de transaction", c'est-à-dire un historique de toutes les communications du client qui ont eu lieu en relation avec une transaction, ce qui oblige les institutions financières à enregistrer et à garder une trace de toutes les interactions, quel que soit le moyen de communication utilisé : téléphone, email ou chat, vidéoconférence, partage d'écran et bien d'autres, doivent être enregistrés en toute conformité.

Toutes les données doivent être conservées pendant une période de conservation fixe spécifique à chaque activité, au minimum 5 ans requis pour MiFID II par exemple. Pendant cette période, les institutions financières doivent être en mesure de mettre toutes leurs données à la disposition des régulateurs en cas de contrôle ou d'audit.



Dans ce handbook, vous découvrirez comment l'enregistrement de l'ensemble des communications et l'analyse des données facilitent le respect des réglementations de conformité encadrant les institutions financières.

2. L'importance des outils d'analyses pour les institutions financières

Confrontées à un nombre croissant de réglementations et d'organismes de contrôle, les institutions financières doivent souvent répondre à plusieurs exigences de conformité et de réglementation en même temps.

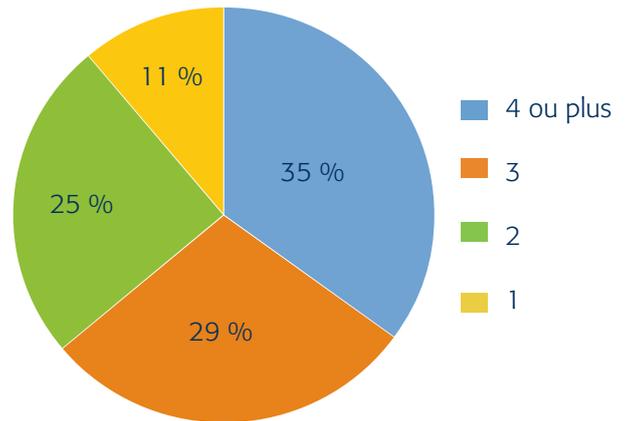
Au cours des deux dernières années, tous les domaines d'activités ont été affectés par la croissance considérable du travail hybride et l'utilisation d'outils de communication unifiée et de plateformes de collaboration comme Microsoft Teams, Zoom, Cisco Webex et RingCentral. Pour les institutions financières, cette évolution représente un défi majeur en termes de conformité.

Les outils utilisés jusqu'alors pour enregistrer les communications et stocker les données étaient principalement des solutions on-premise et ne permettaient d'enregistrer que les communications ayant lieu sur le lieu de travail.

Par conséquent, les institutions financières ont dû revoir la plupart de leurs outils et processus pour s'adapter aux nouvelles circonstances, notamment en migrant leur infrastructure vers le cloud.

Si cela permet aux employés de travailler de n'importe où dans le monde, cela crée en même temps des défis majeurs pour les institutions financières en termes d'adhésion aux nombreuses réglementations de conformité, notamment en matière de communication.

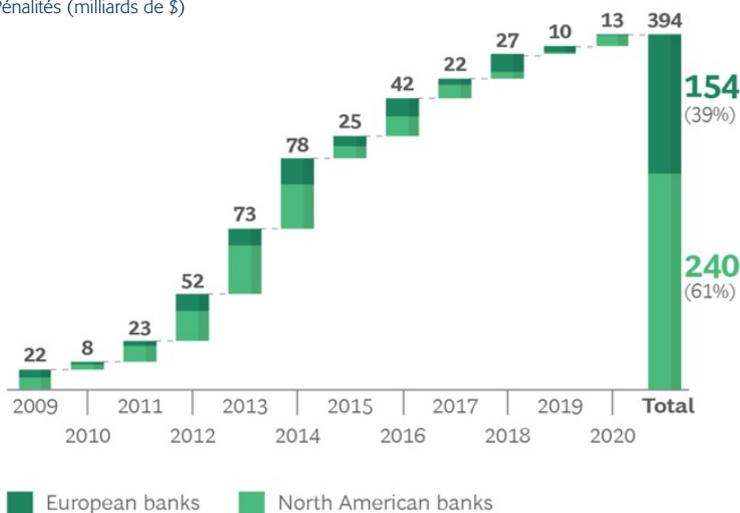
Nombre de règles de conformité par entreprise



Source : Enquête InformationWeek sur la conformité réglementaire auprès de 422 professionnels des technologies de l'information.

Pénalités payées par les banques, par région

Pénalités (milliards de \$)



Les organismes de contrôle veillent tout particulièrement à ce que les directives définies en matière de traitement des données et de conformité soient respectées. Toutes les entreprises soumises aux règles de conformité – principalement les entreprises du secteur financier – font l'objet d'audits réguliers.

Si une institution financière ne se conforme pas à toutes les lois et réglementations applicables, elle prend un risque très élevé : les sanctions vont des pénalités financières à la révocation de l'autorisation d'exercer des activités bancaires et à la fermeture des locaux commerciaux.

3. Tirer parti de la puissance de l'Intelligence Artificielle pour le respect de la conformité

Si les institutions financières ne veulent pas prendre de risques dans un environnement aussi complexe, elles ne peuvent plus se reposer uniquement sur le travail de leur équipe de conformité - l'ampleur du travail pour obtenir une couverture acceptable ainsi que le temps et les ressources nécessaires deviennent trop importants. Afin de détecter le plus tôt possible les violations de la conformité dans le domaine de la communication et de prendre les mesures appropriées, une inspection aléatoire des enregistrements de communication n'est plus suffisante. Des outils intelligents sont nécessaires pour soutenir ce processus, et c'est là que l'intelligence artificielle entre en jeu.

L'utilisation d'une solution basée sur l'IA pour l'analyse de la parole et du contenu dans les outils de communication unifiée et les plateformes de collaboration présente trois avantages essentiels :

- L'automatisation des processus de conformité et gestion simple de la conformité
- L'amélioration considérable de conformité quotidiennement
- La baisse des coûts de prise en charge de la conformité et réduction des risques



4. Avantages typiques de l'utilisation de l'Intelligence Artificielle pour la conformité financière

L'exploitation de l'apprentissage automatique et du traitement du langage naturel à des fins de conformité, par exemple lorsqu'ils sont utilisés pour transcrire du contenu parlé et l'analyser, offre des avantages considérables par rapport à l'approche actuelle de l'audit de conformité.

- La lecture du contenu transcrit est deux fois plus rapide que l'écoute de conversations enregistrées, ce qui permet de **doubler la couverture de conformité**.
- La lecture de contenus transcrits et traduits permet de vérifier les langues étrangères, ce qui **étend encore la couverture de la conformité**.
- La présélection des conversations sur la base de mots, d'expressions, de modèles et d'émotions permet de se concentrer sur les conversations réellement critiques et de **réduire ainsi le risque de conformité**.
- Comme la catégorisation manuelle par le conseiller prend ~ 5 secondes par transaction, la catégorisation automatique **peut également économiser jusqu'à 2 % du temps et du coût de votre ETP**.
- La catégorisation et le stockage automatisés des conversations peuvent être assurés avec une **précision de plus de 90 %**, contre moins de 50 % lorsqu'ils sont effectués manuellement, ce qui **réduit considérablement les risques de non-conformité**.

5. Cas d'usage pour les clients financiers

Exemple d'un client bancaire : Augmenter l'efficacité de la conformité par un facteur de trois

Dans le passé :

- Les agents de conformité ont examiné de manière aléatoire les conversations pendant environ 4 heures par jour, par exemple pour vérifier la pertinence de la réglementation, le respect des politiques bancaires, etc
- Revoir une conversation de 5 minutes a pris 5 minutes lors de l'écoute d'un appel
- Environ 70 % des appels examinés étaient effectivement pertinents pour la conformité

Avec l'IA de conformité :

- L'examen d'une conversation de 5 minutes via les transcriptions ne prend que 2,5 minutes
- Grâce à la catégorisation automatisée de la conformité, les responsables de la conformité peuvent désormais concentrer leur temps sur les appels qui sont réellement pertinents pour la conformité

Grâce à la transcription et à la catégorisation automatisée, la banque a multiplié par trois l'efficacité de la conformité

Exemple d'un client bancaire : Libérer 2 % du temps de travail des conseillers financiers

La catégorisation manuelles des appels :

- Les conseillers financiers devaient, après la conversation, catégoriser manuellement chaque appel avec jusqu'à cinq attributs
- Par exemple, pertinent pour la réglementation, entreprise fermée, stock ISIN

Avec l'IA de conformité :

- Chaque conseiller financier a consacré environ 2% de son temps de travail quotidien à la catégorisation des appels après la conversation
- Chaque entrée de catégorisation a pris environ 5 secondes
- Pour une moyenne de 20 appels par jour

Grâce au repérage des mots-clés et des expressions par l'IA, la banque a augmenté la précision de la catégorisation de la conformité de <50% à >90%

6. Recording Insights pour l'enregistrement et l'analyse Cloud

Protégez votre entreprise et assurez-vous que vous répondez aux exigences légales ou de conformité grâce à Recording Insights et à son moteur de politiques de conformité qui change la donne. Il s'agit d'une solution cloud certifiée, construite en mode natif et hébergée dans Azure, qui s'intègre de manière transparente à votre plateforme de collaboration. Enregistrez et archivez vos appels, réunions, partages d'écran, vidéos et chats, et tirez parti des Microsoft Cognitive Services pour transcrire, analyser et traduire vos communications.

Compliance Engine Policy d'ASC comprend :

Politiques de conformité :

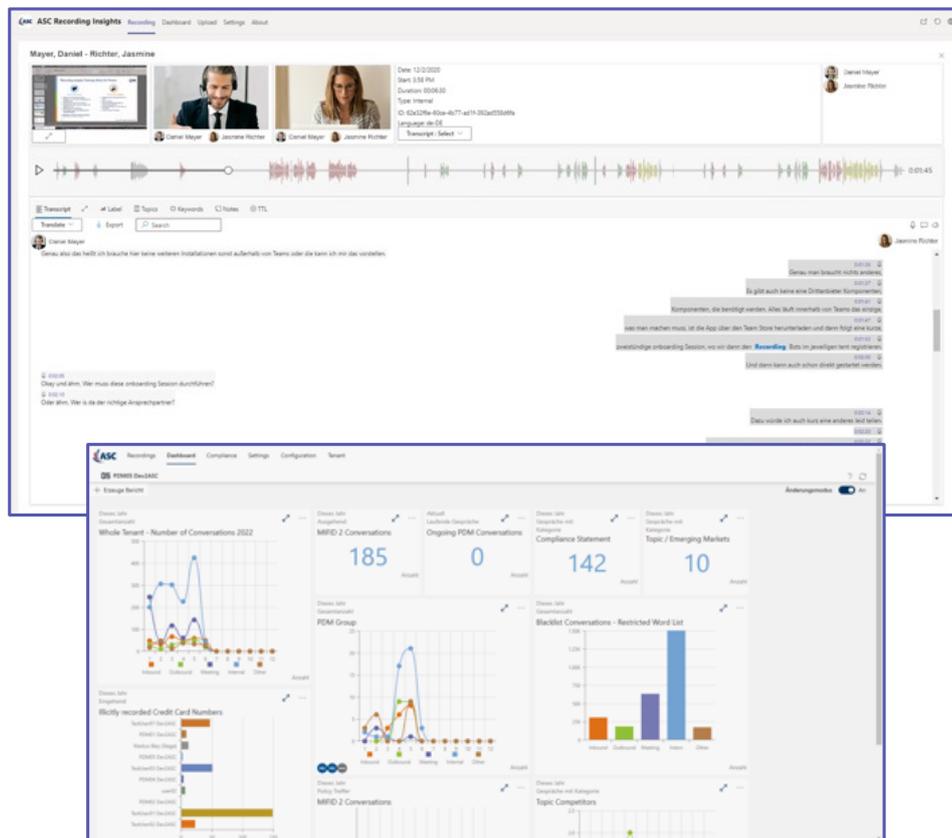
- Politiques intégrées mais entièrement personnalisables pour les exigences réglementaires financières, telles que MiFID II, Dodd-Frank, FCA et FINRA
- Détection automatisée pour la protection des informations confidentielles telles que les données des cartes de crédit
- Des politiques et des règles faciles à créer pour garantir le respect des directives de l'entreprise (clauses de non-responsabilité, etc.)
- Politiques assignables individuellement pour chaque utilisateur ou groupe
- Transcriptions dans plus de 80 langues et traductions dans plus de 70 langues

Flux de travail de conformité :

- Alerte automatisée en cas de violation de la conformité
- Soutien à l'équipe de supervision lors des examens des incidents de conformité
- Des tableaux de bord personnalisables qui fournissent des rapports sur les indicateurs clés de performance critiques

Archives de conformité :

- Archivage sécurisé de toutes les communications Microsoft Teams, Zoom ou RingCentral (audio, vidéo, partage d'écran et chat)
- Solution de cloud computing certifiée, construite en mode natif et hébergée dans Azure



**Commencez dès aujourd'hui votre voyage de conformité piloté par l'IA !
Rapide et facile à déployer (en moins d'un jour).**

A propos d'ASC

ASC est un fournisseur leader mondial de logiciels et de solutions cloud dans le domaine de l'enregistrement omni-canal, de la gestion de la qualité et de l'analyse. Parmi nos groupes cibles figures toutes les entreprises qui enregistrent leurs communications, notamment les centres de contact, les institutions financières et les organismes de sécurité publique. Nous enregistrons, analysons et évaluons les interactions sur tous les supports - depuis le cloud ou on-premise. Nous croyons en l'informatique dématérialisée et proposons donc une famille de produits et de services véritablement multi tenants et hautement évolutifs, offrant à nos clients une flexibilité totale, leur permettant d'investir au fur et à mesure de leur croissance, en tirant toujours parti de notre technique la plus récente. Basé en Allemagne, ASC est le premier acteur européen de son secteur, avec des unités locales de vente et de service dans treize pays actuellement.

www.asctechnologies.com

ASC Technologies SAS

15 rue Tronchet
75008 Paris

Tél : +33 1 75 43 65 30

fr@asctechnologies.com

