



# **Comment ASC et Microsoft facilitent la conformité réglementaire pour les institutions financières ?**

---

# Table des matières

---

## **01**

Introduction ..... 3

## **02**

La réglementation actuelle du secteur financier ..... 4

## **03**

En quoi l'enregistrement de la conformité est utile..... 6

## **04**

Comment Microsoft + ASC Recording Insights rendent  
la conformité facile pour les institutions financières ..... 9

## **05**

Histoires de réussite des clients ..... 13

## **06**

Conclusion ..... 16

## **07**

Annexe ..... 17

# Introduction

Pour les prestataires de services financiers, le respect d'exigences strictes en matière de conformité est un fondement de leur activité. L'avènement de la migration vers le cloud et les nouveaux défis mondiaux, tels que le Covid-19 et les divers problèmes socio-économiques et géopolitiques, font que les fournisseurs de services financiers doivent se conformer à des exigences strictes en matière de conformité.

Ces bouleversements obligent les institutions financières à devenir beaucoup plus agiles dans leur façon d'aborder la conformité réglementaire. Ces institutions doivent adopter des processus qui leur permettront de respecter des réglementations strictes et en constante évolution tout en maintenant une communication et une collaboration numériques efficaces et efficientes. Les conséquences sont souvent désastreuses pour les entreprises qui ne peuvent pas répondre aux exigences de conformité. Selon *Forbes*, les institutions financières qui n'ont pas respecté la conformité ont été condamnées à une amende totale de 2,1 milliards de dollars en 2021.

Microsoft et ASC Recording Insights aident les prestataires de services financiers à éviter ces problèmes en leur permettant de se conformer de manière transparente aux dernières réglementations via l'automatisation et l'intelligence artificielle.

Avant d'expliquer en détail comment Microsoft et ASC abordent ces réglementations, il est important d'aborder en premier lieu les questions de conformité auxquelles sont confrontées les institutions financières d'aujourd'hui.

# Le paysage réglementaire actuel du secteur financier

Les exigences de conformité sont les lois étatiques, fédérales et internationales pertinentes auxquelles les entreprises et leurs opérations doivent se conformer. Ces exigences sont devenues beaucoup plus strictes à la suite de la crise financière de 2008, qui a illustré la nécessité de protéger à la fois les consommateurs et les entreprises tout en préservant l'intégrité et la stabilité du système financier.

Les lois et règlements suivants visent spécifiquement les banques, les prêteurs, les coopératives de crédit et les autres prestataires de services financiers :

1. **La loi Dodd-Frank sur la réforme de Wall Street et la protection des consommateurs**, qui a permis la création du **Consumer Financial Protection Bureau (CFPB)**. Le CFPB réglemente les produits et services financiers destinés aux consommateurs couverts par des lois fédérales telles que la **Fair Debt Collection Practices Act (FDCPA)**, la **Payment Card Industry Data Security Standard (PCI-DSS)** et l'**Equal Credit Opportunity Act**.
2. La **directive sur les marchés d'instruments financiers (MiFID)**, une réglementation européenne qui accroît la transparence des marchés financiers de l'Union européenne et normalise les informations réglementaires à fournir par les entreprises opérant dans l'Union européenne.
3. Le **règlement général sur la protection des données (RGPD)**, qui permet aux individus de demander la divulgation et la suppression de leurs données privées. Les entreprises doivent avoir un moyen de fournir les données demandées et de les supprimer rapidement pour rester en conformité.

4. La **loi Sarbanes-Oxley**, qui impose certaines pratiques de tenue de registres pour aider à protéger les investisseurs contre les rapports financiers frauduleux des sociétés.
5. La **loi Truth in Lending Act**, qui oblige les centres de contact à divulguer aux clients des informations sur les conditions, les taux d'intérêt et les frais de retard.
6. La **loi Gramm-Leach-Bliley**, qui oblige les institutions financières à expliquer à leurs clients leurs pratiques en matière de partage des informations et à protéger les données sensibles.

Parmi les autres protections, citons le [registre national des numéros de téléphone exclus](#), qui permet aux consommateurs de refuser les appels de télémarketing en enregistrant leur numéro de téléphone en ligne, et le consentement à la surveillance des appels, imposé par le gouvernement fédéral, qui exige le consentement d'une seule partie pour l'enregistrement ou la surveillance des appels dans les centres d'appels.

Il existe également diverses réglementations locales, y compris celles de la Finma, de la FIDLEG, de la Foreign Intelligence Surveillance Court (FISC) et de la Financial Conduct Authority (FCA), que les entreprises doivent respecter en fonction de la région où elles opèrent.

# En quoi l'enregistrement de la conformité est utile

Tout ce qui précède contribue à protéger les consommateurs et les entreprises, mais le respect de ces règles de conformité en constante évolution est essentiel. peut être coûteuse et compliquée, et son non-respect entraîne souvent des problèmes juridiques, des pénalités, des amendes et des dommages importants à la réputation de la marque.

C'est là que l'enregistrement de conformité entre en jeu. L'enregistrement de conformité est un processus requis par la loi pour enregistrer les appels téléphoniques, les courriels, les chats et autres moyens de communication d'une manière qui respecte les réglementations locales, nationales et mondiales. Les principaux objectifs de l'enregistrement des appels sont de garantir que les lois de conformité réglementaire sont respectées et de réduire l'exposition d'une entreprise aux risques et à la responsabilité.

En 2020, la Commodity Futures Trading Commission a infligé une pénalité de 4,5 millions de dollars à une société financière de premier plan.

l'institution pour avoir supprimé des millions de fichiers audio, y compris des enregistrements qu'elle avait assignés à comparaître.

Toujours en 2020, le ministère américain de la justice et la commission des valeurs mobilières (Securities and Exchange Commission)

*Comment l'enregistrement de la conformité peut être*

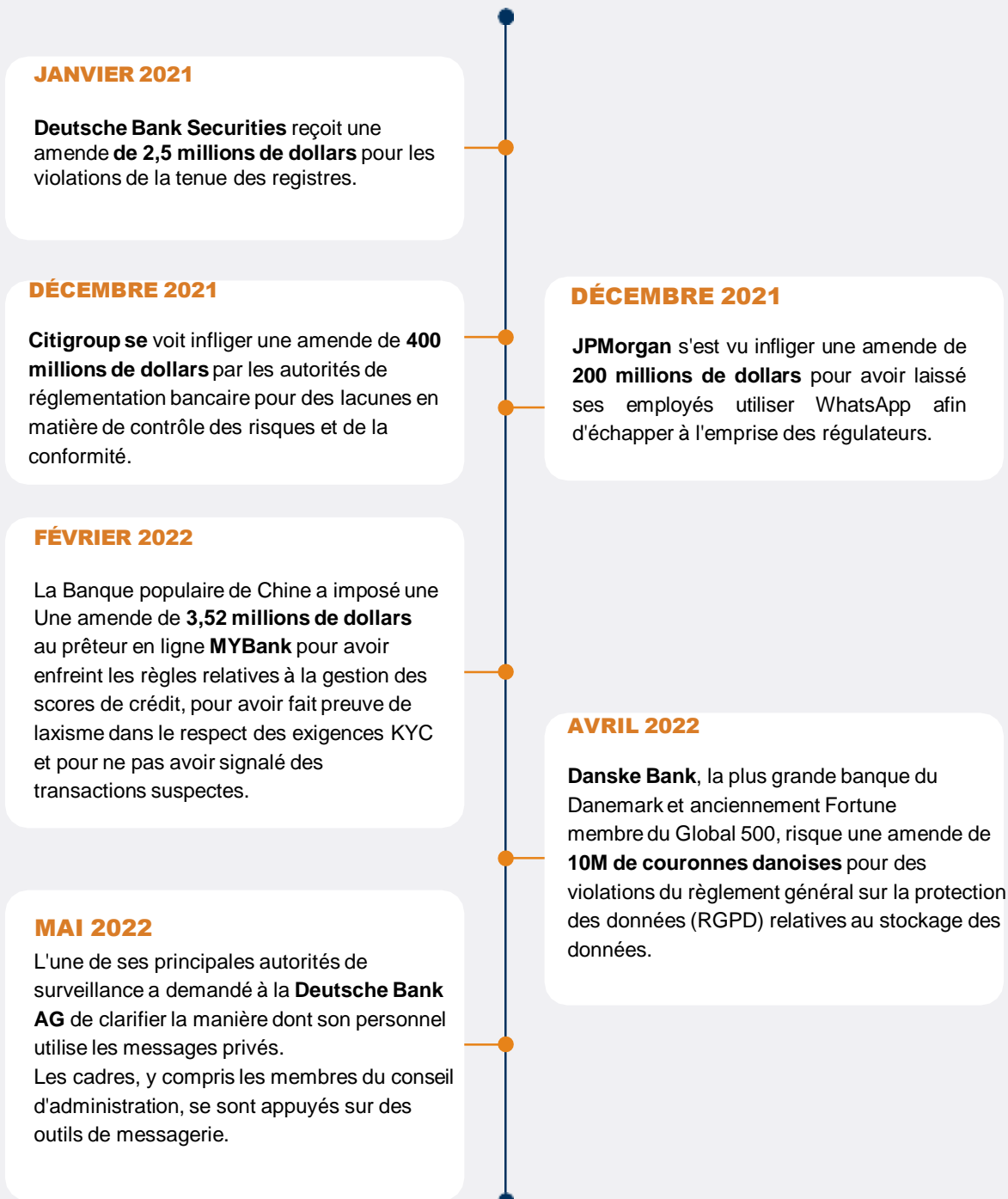
a infligé à une autre institution financière une lourde amende de 3 milliards de dollars américains pour la création de dossiers bancaires frauduleux.

Si ces institutions financières avaient mis en place un système qui automatisait entièrement le processus d'enregistrement de la conformité - en leur fournissant des services d'enregistrement, de transcription et même de traduction à 100 % - alors que ces lourdes amendes auraient pu être facilement évitées.

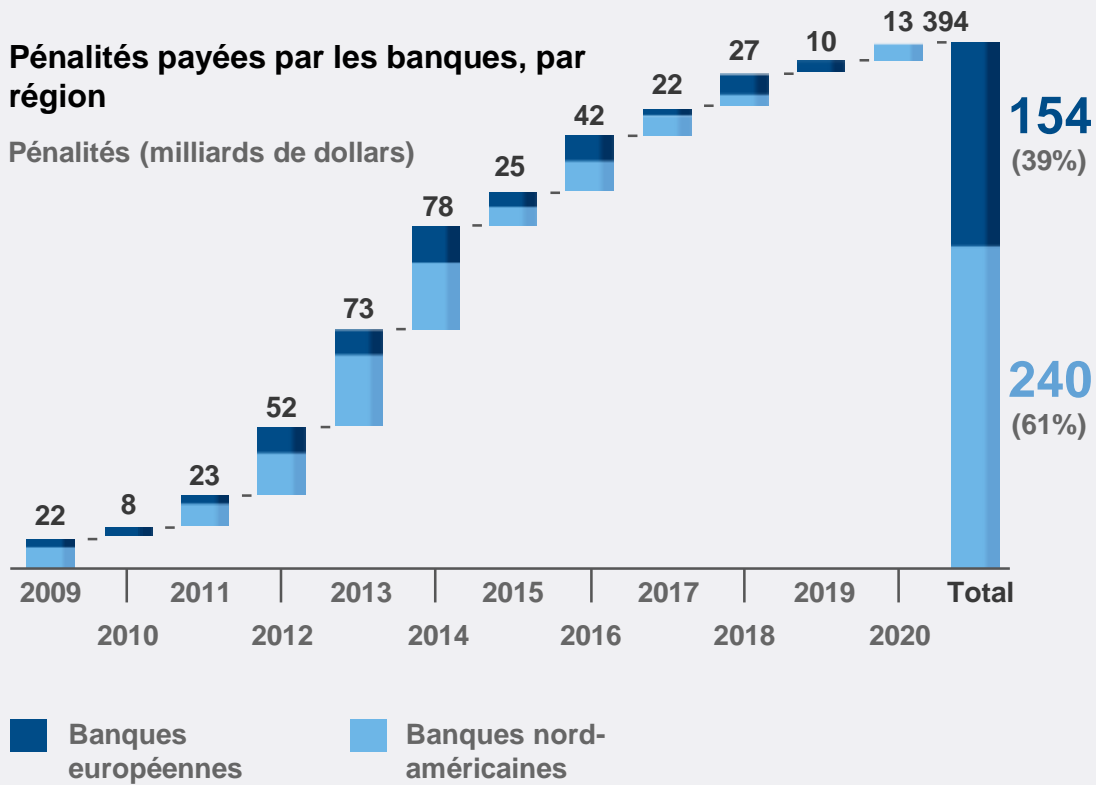
ASC et Microsoft se sont associés pour rendre la conformité réglementaire automatisée aussi simple que possible pour tout fournisseur de services financiers, grâce à une application native d'enregistrement et d'analyse de la conformité basée sur Microsoft Teams.

ASC Recording Insights a été créé spécifiquement pour ce processus, en tirant parti de la suite de fonctionnalités de conformité de Microsoft Teams et en l'élargissant, afin de garantir que les clients d'ASC et de Microsoft disposent des outils nécessaires pour répondre à des mesures <sup>6</sup> de conformité réglementaire toujours plus strictes et en constante évolution.

## Les violations de la conformité peuvent être sanctionnées par de lourdes amendes ou des interdictions de commerce.



## Les principales banques ont payé 13 milliards de dollars américains pour des violations de la conformité en 2020.



Sources : Rapports annuels ; rapports de presse ; analyse du BCG.



# Comment Microsoft + ASC Recording Insights facilitent la conformité pour les institutions financières

## 1. Gestion automatisée des risques

Microsoft Cloud for Financial Services offre des capacités de gestion des données pour offrir des expériences différenciées, responsabiliser les employés et lutter contre la criminalité financière tout en facilitant la sécurité, la conformité et l'interopérabilité.

"ASC Recording Insights permet une gestion proactive de la conformité en fournissant des capacités de conformité d'enregistrement d'appels de pointe combinées aux solides capacités de conformité de première partie du Microsoft Cloud for Financial Services. En outre, l'intégration transparente entre ASC Recording Insights et Microsoft Teams permet aux organisations de services financiers de suivre, d'enregistrer et de cataloguer plus facilement les conversations et les interactions à des fins de conformité. Avec ASC, nous sommes ravis de fournir un ensemble différencié de capacités de gestion de la conformité pour les organisations de services financiers."

-Chad Hamblin, Directeur, Services financiers, Microsoft

"Nous avons décidé très tôt de construire notre solution de conformité en tant que Microsoft Teams native. Cela permet d'offrir une excellente expérience utilisateur tout en tirant parti de la suite technologique et de l'architecture de Microsoft. Recording Insights complète l'offre de Microsoft et permet à nos clients communs de respecter à 100 % les réglementations. Notre partenariat avec Microsoft nous permet de continuer à développer notre offre pour répondre aux besoins croissants du marché. Nous sommes ravis de faire partie du Microsoft Cloud for Financial Services, et nous sommes impatients de continuer à investir dans des solutions automatisées pour répondre aux exigences de conformité mondiales."

Emma Skygebjerg, vice-présidente mondiale des alliances Microsoft, ASC.

ASC Recording Insights est une application native Microsoft Teams qui s'intègre de manière transparente à Microsoft Dynamics 365 et s'adapte à l'infrastructure mondiale de Microsoft Azure. Depuis son lancement, Recording Insights est un outil essentiel pour les banques, les compagnies d'assurance et les salles de marché qui doivent respecter les réglementations légales, prévenir la fraude et gérer efficacement les risques.

**Le moteur de politique de conformité** de Recording Insights permet de garantir une conformité à 100 % avec toutes les réglementations et lois clés énumérées ci-dessus en automatisant les processus de transcription, d'analyse et de catégorisation du contenu des communications. Avec Recording Insights, les entreprises peuvent définir les règles de conformité qui s'appliquent à elles, repérer les violations de sécurité ou de données en temps réel et se concentrer uniquement sur les conversations pertinentes, identifiées par l'IA.

"Notre moteur de politique de conformité offre aux entreprises réglementées la possibilité de migrer en toute sécurité leur communication vers le cloud. Grâce à une analyse entièrement automatisée et basée sur l'IA de l'ensemble de la communication de l'entreprise, les risques potentiels peuvent être détectés très tôt - avec un minimum d'efforts."

-Gerald Kromer, PDG d'ASC Technologies AG.

Les points principaux à retenir sur Recording Insights :

- Solution 100% cloud conçue pour Microsoft Teams
- "Preferred solution " Azure Marketplace pour l'enregistrement de conformité et d'analyse des communications
- Approvisionnement facile via Microsoft tenant ID et Active Directory
- Gestion puissante de l'accès basée sur les droits pour garantir que les utilisateurs, les responsables de la conformité et les administrateurs ne voient que ce qu'ils sont autorisés à voir.
- Microsoft Cognitive Services pour une conformité aux exigences de transcription, de traduction et de catégorisation pilotée par l'IA.
- Recherche, surveillance et alerte rapides et faciles grâce à un tableau de bord personnalisable.
- Protection contre la suppression et la manipulation grâce à un stockage en double cryptage dans Azure.

- Aucune perte de données grâce à une architecture de stockage de données géo-redondante.
- Un noyau multilingue qui traduit toutes les communications dans la langue choisie par le responsable de la conformité.

## 2. Une expérience utilisateur sans faille

ASC Recording Insights est intégré à Teams et se trouve dans l'interface utilisateur de Teams, ce qui garantit une expérience utilisateur exceptionnelle. Les utilisateurs qui maîtrisent déjà Microsoft Teams n'ont besoin d'aucune formation supplémentaire pour utiliser Recording Insights, ils n'ont pas besoin d'être formés à l'utilisation de la solution et ils n'ont pas besoin de changer d'application pendant l'exécution de leurs tâches. Cela permet de gagner du temps et de l'argent et élimine le risque de failles de sécurité ou de manquements à la conformité dus à des erreurs humaines ou d'interconnexion.

L'application Recording Insights facilite également la tâche des agents de conformité, car elle utilise Microsoft Cognitive Services pour automatiser entièrement le processus de transcription, d'analyse et de traduction des appels. Les agents de conformité et les superviseurs ont ainsi un aperçu complet du processus pour surveiller les conversations sans avoir à se demander si le système a capturé toutes les informations pertinentes. Les agents de conformité peuvent également rechercher automatiquement et systématiquement des contenus prédéfinis ou spécifiques à l'entreprise (tels que des phrases qui ont été marquées comme inappropriées ou suspectes), générer des rapports et assurer le suivi des événements marqués.

L'interface unifiée de Recording Insights profite également aux administrateurs des centres de contact grâce à un processus d'intégration rapide qui leur permet d'économiser le temps et les efforts qu'implique généralement l'installation d'un nouveau système. Et l'intégration native signifie que les administrateurs peuvent facilement utiliser les différents outils de gestion des utilisateurs dans Azure Active Directory.

Enfin, les administrateurs peuvent être rassurés en sachant que le système est hébergé dans un environnement sécurisé au sein d'Azure et qu'il est accessible pratiquement partout grâce à la géo-redondance d'Azure.

La meilleure partie de l'expérience est que toute la magie se produit en arrière-plan : le client reçoit le meilleur service client que le centre de contact puisse fournir, tout en sachant que tous ses besoins bancaires sont satisfaits par un professionnel accompli derrière le bureau d'assistance.

### 3. Intégration de Microsoft Dynamics 365

Recording Insights est entièrement intégré à Microsoft Dynamics 365. Grâce à ces deux systèmes, les utilisateurs bénéficient d'un contrôle total et d'un aperçu complet de toutes les interactions avec les clients et peuvent lancer des enregistrements directement à partir de Microsoft Dynamics. Les utilisateurs peuvent enregistrer, rejouer, analyser et traduire les appels directement dans Recording Insights. Tous les médias enregistrés sont automatiquement répertoriés dans la chronologie CRM du client, ce qui permet aux utilisateurs de visualiser facilement l'historique complet du client ainsi que toutes les autres informations générées par le CRM. En outre, l'utilisation des chronologies d'entrée permet aux utilisateurs d'afficher des métadonnées et de créer des transcriptions tout en conservant l'enregistrement dans l'environnement protégé et conforme de Recording Insights.

Les utilisateurs peuvent également enrichir ces chronologies avec les résultats du moteur de politique de conformité d'ASC pour catégoriser les conversations ou détecter facilement certaines phrases clés.

Cela permet d'effectuer des actions telles que le marquage des appels qui ont conduit à une transaction ou la définition automatique de la durée de conservation des conversations importantes sur la conformité qui doivent être conservées pendant une longue période.

"L'intégration de Recording Insights dans Microsoft Dynamics 365 est une étape supplémentaire pour offrir à nos partenaires et clients une solution de conformité totalement intégrée à leurs processus métier. Nos clients obtiennent des résultats commerciaux immédiats en identifiant les risques de conformité ou le potentiel de vente incitative tout en affichant l'intégralité de la communication sous forme de texte."

-Gerald Kromer, PDG d'ASC Technologies AG.

L'intégration de Recording Insights dans Microsoft Dynamics 365 offre aux clients des expériences riches et hautement personnalisées qui conduisent généralement à une satisfaction accrue ainsi qu'à une relation enrichissante et mutuellement bénéfique avec la marque. Une compréhension approfondie des comportements et des préférences des clients, catalogués et recoupés à l'aide de Microsoft Dynamics 365, permet d'instaurer le type de confiance qui favorise les relations durables et les investissements à long terme. Chaque appel devient alors une occasion de faire preuve d'un service réfléchi et intelligent, car les agents répondent habilement aux besoins des clients en se basant sur les interactions passées et font des recommandations de produits centrées sur le client, tout en s'assurant que toutes les conversations restent entièrement conformes.

# Témoignages de clients

## Impax Asset Management

Comme de nombreuses autres entreprises au plus fort de la pandémie de la Covid-19, Impax Asset Management a été contrainte de réorienter ses priorités pour continuer à fournir le meilleur service possible à ses clients tout en assurant leur sécurité et celle de ses employés. Cela signifiait qu'il fallait trouver une solution qui permette à l'entreprise de satisfaire aux exigences de conformité internationales, de surveiller facilement les opérations à l'étranger et de jeter un pont entre les deux parties.

La barrière de la langue grâce à un système qui traduit automatiquement les conversations à l'aide d'une fonction de transcription.

Impax, qui s'appuie de plus en plus sur Microsoft Teams, avait besoin d'une solution d'enregistrement capable de répondre à un large éventail d'exigences de conformité pour documenter les communications au sein de l'espace de travail Teams. L'entreprise souhaitait également analyser et évaluer ses communications à des fins de gestion de la qualité.

Pour relever ces défis, Impax a connecté Recording Insights à son locataire Azure et la solution a été intégrée de manière transparente à Microsoft Teams. Désormais, Azure Recording Insights enregistre tous les médias Microsoft Teams et archive de manière sécurisée le matériel pendant la durée requise, tout en offrant des informations importantes sur les communications de l'entreprise.

## Les résultats :

1. **Conformité réglementaire** : L'intégration de Recording Insights et de Microsoft Teams permet à Impax de satisfaire à toutes les exigences de conformité.
2. **Documentation et archivage sûrs et faciles** : Impax peut stocker et documenter en toute sécurité toutes les communications Microsoft Teams, les transcrire et les traduire si nécessaire, et retrouver facilement les transcriptions des enregistrements par le biais de recherches par mots clés.
3. **Analyse** : Grâce à l'étiquetage par mot-clé, Impax peut tirer des enseignements importants de ses communications.

"Recording Insights nous permet de répondre aux exigences réglementaires en matière de capture audio à l'aide de Microsoft Teams, et ce de manière native. La conception et l'intégration de la solution constituent une amélioration significative par rapport aux autres outils que nous utilisions auparavant. Faisant preuve d'innovation dans ce domaine, ASC offre la possibilité de convertir l'audio capturé en texte, et il est même capable de convertir automatiquement ledit texte en plusieurs langues. À bien des égards, la plate-forme d'enregistrement de ASC peut être décrite comme une solution de nouvelle génération."

-Brian Fruh, directeur de l'information, Impax Asset Management.

## Une banque privée européenne de premier plan

La banque privée associe l'expertise financière à des relations de confiance de longue date avec les clients. Notre client, une **banque privée européenne de premier plan**, active pour ses clients de grande valeur dans plus de 20 pays à travers le monde, avait toujours souligné l'importance du dialogue personnel. Les réunions en personne des conseillers financiers avec leurs clients étaient la norme, complétées par des conversations par téléphone traditionnel lorsque cela était nécessaire.

Tout cela a changé avec Covid-19 lorsque la banque a vu son modèle d'entreprise remis en question jusqu'à son cœur : comment maintenir une activité fondée sur la confiance et le dialogue sans aucune communication en personne ?

L'équipe technique de la banque a envisagé d'utiliser Microsoft Teams pour une expérience de communication riche en voix, vidéo et chat, mais l'idée a été accueillie avec scepticisme en interne. Une banque privée, leader sur le marché de l'adoption des technologies, utilisant un service de cloud public pour la communication ? Cependant, l'équipe de Microsoft a utilisé son expertise pour illustrer et rassurer l'équipe de la banque sur la sécurité de Microsoft Teams, et la banque a rapidement adhéré à l'idée.

L'obstacle suivant était le besoin d'enregistrement de la conformité. Les conseillers bancaires mènent des conversations de grande valeur et strictement confidentielles avec leurs clients, qui doivent être enregistrées et stockées en toute sécurité conformément à la directive MiFID II, ou à la législation locale en vigueur en dehors de l'Europe. Sans une solution éprouvée d'enregistrement de la conformité, la banque n'aurait pas pu déployer Teams.

La banque a testé Recording Insights pendant plusieurs semaines et a discuté de l'enregistrement de conformité de Microsoft Teams et de Recording Insights avec plusieurs régulateurs.

Avec l'approbation explicite des régulateurs, la banque a mis en service Recording Insights à la fin de 2020.

Aujourd'hui, la banque compte plus de 4 000 utilisateurs actifs de Recording Insights et a particulièrement apprécié sa facilité d'utilisation et la façon dont il se sent comme une extension naturelle de Microsoft Teams. La banque a désormais une confiance totale dans les mécanismes de haute disponibilité et de sécurité de Recording Insights, qui garantissent une conformité à 100 % à tout moment et assurent une transparence totale des rapports.

"Nos utilisateurs adorent la facilité d'utilisation de Microsoft Teams et de Recording Insights", a déclaré le responsable du Digital Workplace de la banque. "Nous avons réussi à porter notre activité très personnelle sur une plateforme de communication moderne en cloud, et avons en fait amélioré notre niveau de conformité ce faisant."

# Conclusion

## Une conformité à l'épreuve du temps grâce à Microsoft + ASC

Alors que la migration vers le cloud continue d'évoluer, les entreprises sont continuellement confrontées à des scénarios de travail hybrides, à la conformité et aux risques.

Du changement climatique aux perturbations de la chaîne d'approvisionnement en passant par les changements géopolitiques massifs, l'instabilité est réelle, et les prestataires de services financiers doivent être en mesure de s'adapter à tout moment grâce aux nouvelles technologies qui leur donnent une flexibilité sans précédent face à des changements sans précédent. Des exigences réglementaires nouvelles ou actualisées vont introduire des difficultés supplémentaires dans les opérations quotidiennes, et les institutions financières doivent être prêtes.

Microsoft et ASC s'engagent à fournir des solutions agiles et évolutives qui aident les clients à s'adapter et à prospérer. Face à des exigences de conformité toujours plus strictes et changeantes, les institutions financières peuvent s'appuyer sur Recording Insights pour s'assurer que toutes leurs communications Microsoft Teams restent entièrement conformes afin d'éviter des amendes coûteuses, des frais juridiques, des pénalités et des dommages à la marque.

Pour en savoir plus, consultez le site [ASC Recording Insights-Compliance](https://asc.com/Recording-Insights-Compliance)  
[Recording & Analytics in Microsoft Teams \(asctechnologies.com\)](https://asc.com/Recording-Insights-Compliance).



# Annexe

## Équipes

ASC Recording Insights est une application native certifiée Teams qui garantit une expérience utilisateur transparente et une interopérabilité totale.

## Le cloud pour les services financiers

ASC Recording Insights dans Teams et Dynamics fait partie du secteur Microsoft Cloud pour les services financiers.

## Services cognitifs

Exploitez les services cognitifs pour la transcription, la traduction et l'analyse des sentiments afin de gérer efficacement la conformité pour 100 % de la communication.

## Azure

Sélectionnez les régions Azure ou les abonnements Azure des clients pour le stockage.

## Dynamics 365

Amélioration de l'expérience client grâce à l'intégration de Dynamics 365 pour démarrer/arrêter et visualiser les enregistrements et les transcriptions.

## Appel

Disponible pour toutes les options d'appel - plan d'appel / routage direct / Operator Connect Mobile.

## Active Directory

L'appariement des utilisateurs via Active Directory garantit une intégration et une gestion des utilisateurs rapides et faciles.