



Omar Fenech
IT Administrator
chez Öhman Bank



Bjarke Vangsgaard
Head of IT
chez Öhman Bank



L'interview



Öhman



Öhman Bank



enregistre ses communications mobiles avec POST

Afin de répondre aux nouvelles exigences imposées par MIFID tout en garantissant un accès aux communications mobiles de ses agents, la banque scandinave Öhman, établie au Luxembourg, a opté pour la solution Mobile Communication Recording de POST Luxembourg. Cette solution lui permet d'enregistrer l'ensemble des communications mobiles et d'en préserver le contenu dans le cloud.

Öhman Bank est une banque scandinave établie au Luxembourg depuis 2006. Elle est une émanation d'un groupe suédois et compte aujourd'hui 30 employés au Luxembourg. Cet acteur de la banque privée offre des services de gestion patrimoniale et de conseil financier à une clientèle internationale, principalement scandinave, mais pas uniquement.

Une obligation réglementaire

Depuis le début de l'année 2018, en tant que banque privée, elle doit répondre aux exigences imposées par MIFID II (Markets in financial instruments directive), notamment en matière d'encadrement des conseils en investissement, avec pour objectif d'informer de manière transparente et de protéger les investisseurs.



Parmi les nouvelles obligations fixées par cette réglementation, il y a notamment celle de tracer toute communication en lien avec une transaction entre un professionnel de la banque et le client. « Cette obligation existait déjà pour les communications téléphoniques passées au départ d'un poste fixe, explique Bjarke Vangsgaard, Head of IT au sein d'Öhman Bank.

Désormais, elle est étendue à l'ensemble des échanges effectués au moyen d'un téléphone portable. Il nous fallait trouver une solution qui permette de facilement retracer les communications passées, enregistrer leur contenu, en préserver l'intégrité dans le temps, et ce, de manière entièrement sécurisée. »

Chaque appel doit être enregistré

Pour se mettre en conformité, Öhman Bank a donc rapidement cherché une solution sur le marché luxembourgeois. « Nous nous sommes alors naturellement tournés vers notre opérateur mobile de l'époque. Il nous a proposé une solution qui n'avait pas encore été testée.

Nous avons alors accepté de la tester avec eux, en étant bien conscients que l'on pourrait rencontrer quelques petits problèmes lors du lancement de la solution », poursuit Bjarke Vangsgaard. Au-delà des premiers plâtres essayés, la banque a dû constater que la solution proposée ne parviendrait pas à satisfaire ses besoins. « Nos conseillers voyagent beaucoup, pour aller à la rencontre du client, pouvoir l'accompagner là où il se trouve. Il est important que chaque agent puisse être joint ou passer des appels, à tout moment, où qu'il soit, commente le responsable informatique. Or, la solution proposée par notre partenaire de l'époque entraînait des complications. Trop souvent,

nos conseillers se plaignaient de ne pas pouvoir établir des communications depuis leur mobile. Parce que la solution n'était pas opérationnelle, qu'elle ne pouvait pas garantir l'enregistrement des conversations, la communication ne pouvait pas avoir lieu. La solution était conçue comme cela, afin de garantir le respect des exigences. Or, si nous nous attendions à essayer quelques difficultés au début, la situation ne s'est malheureusement pas améliorée au fil des mois. »

La solution POST, choisie pour sa robustesse

Construite suivant une architecture solide, la solution de POST Luxembourg assure à Öhman Bank que toutes les communications mobiles, qu'elles soient passées entre le client et son conseil ou les services de support, seront bien enregistrées et, surtout, qu'elles pourront toujours avoir lieu.

« Le mobile est un outil de travail indispensable pour nos collaborateurs. On ne peut pas prendre le risque de devoir expliquer à un client qu'il a perdu d'importantes sommes d'argent parce que son conseiller n'est pas parvenu à le joindre au moment où il fallait vendre des actions, explique Omar Fenech, IT Administrator au sein de Öhman Bank.

« Notre priorité, tout en répondant aux exigences réglementaires, est de garantir que tous les appels qui doivent être passés pourront l'être en faisant profiter nos collègues d'une bonne qualité de communication. »

« Active depuis plusieurs mois, la solution de POST Luxembourg répond jusqu'à présent à toutes nos exigences. »

Sécurité et confidentialité assurées

Mobile Communication Recording répond en outre à toutes les recommandations émises dans le cadre de MIFID II. Les enregistrements sont donc archivés et conservés pendant dix ans. La banque a la possibilité, au moyen d'une interface dédiée, de les retrouver rapidement, de les télécharger et de pouvoir les écouter. « Un des enjeux a trait à la sécurité des données et à la confidentialité des conversations, poursuit Omar Fenech. Ces éléments sont garantis par le chiffrement de l'ensemble des contenus. Les conversations ne peuvent être accessibles que si l'on dispose d'une clé privée de déchiffrement, dont seuls disposent les administrateurs système de la banque. »



Il a suffi d'installer de nouvelles cartes SIM

Le déploiement de la solution, en outre, a été extrêmement simple. « Un jour, nous avons reçu de nouvelles cartes SIM préconfigurées pour les collaborateurs concernés, qu'il a suffi d'installer dans leur portable. A partir de là, toutes les conversations effectuées ont été enregistrées et archivées, explique Bjarke Vangsgaard. Une option permet à chacun d'exclure des enregistrements certains numéros de contact, qui n'entrent pas dans le champ des relations professionnelles. Toutefois, jusqu'alors, aucun des membres de notre équipe n'a souhaité recourir à cette possibilité. » Les équipes d'Öhman Bank peuvent retrouver les conversations enregistrées au moyen d'une interface web intégrant un outil de recherche. « En intégrant divers paramètres, on peut effectuer une sélection parmi le volume important de contenus archivés, pour ensuite télécharger le contenu, le déchiffrer et l'écouter », précise Omar Fenech.

Tranquillité d'esprit

Pour l'équipe IT d'Öhman Bank, la solution d'enregistrement des conversations mobiles de POST Luxembourg apporte une grande tranquillité d'esprit. « Nous n'avons plus à nous soucier de ces enjeux. Nous savons que la solution fonctionne, qu'elle nous garantit que nous répondons aux exigences réglementaires tout en assurant à nos collègues de pouvoir passer leurs appels à tout moment, commente Bjarke Vangsgaard. Nous pouvons donc concentrer nos efforts sur d'autres projets. »

« En outre, En changeant d'opérateur, nous avons eu la bonne surprise de voir la qualité des connexions à l'international renforcée, grâce à un réseau d'opérateurs partenaires à l'étranger plus large. »



8002 4000
www.post.lu/business