



KIMOCE

L'innovation partagée



La Banque Finama gère ses risques opérationnels avec la solution Kim'Hotline de Kimoce.

La Banque Finama, créée en 1999, est la banque du groupe Groupama, groupe dont le chiffre d'affaire atteint 13,5 Mds euros en 2005. Elle couvre des activités de banque d'entreprises, de trésorerie, et de banque patrimoniale. Elle est également la maison-mère des sociétés de gestion d'actifs mobiliers et immobiliers de Groupama. La Banque emploie 200 personnes et a réalisé en 2005 un produit net bancaire en forte de progression de 48,2 millions d'euros.

La problématique

Pour répondre à l'obligation réglementaire, mais également dans le but de mieux connaître et maîtriser ses risques opérationnels, la Banque Finama a établi un cahier des charges en 2003 et examiné les alternatives possibles pour s'équiper d'une solution pérenne. Elle recherchait un outil capable de collecter les incidents, d'identifier et d'évaluer les risques tout en permettant de suivre un plan d'actions de correction.



La Banque Finama recherchait également un outil souple, simple à mettre en oeuvre sur lequel elle puisse être totalement autonome et ne nécessitant pas d'interface complexe à maintenir avec le système informatique existant.

Les objectifs

Avec pour objectif de répondre à la future réglementation « Bâle II », la Banque Finama a défini et préparé la mise en place d'un système de gestion des risques opérationnels. Dans le cadre du dispositif Bâle II, les établissements bancaires doivent mettre en oeuvre une gestion saine et transparente des risques, notamment opérationnels (en particulier tout risque de pertes dû à une erreur humaine, un événement extérieur, un problème informatique, ou un défaut de procédure...).



Le choix KIMOCE

Étant particulièrement exigeante sur la maîtrise et le contrôle de ses opérations, la Banque Finama a porté son choix, pour la gestion des risques opérationnels sur Kimoce et plus précisément sur KIM'HOTLINE. KIM'HOTLINE se positionne comme une brique « service » du système d'information de l'entreprise. Il améliore la qualité du service client par une véritable assistance décisionnelle et une gestion complète et pointue de tous les événements et de toutes les demandes, qu'elles soient internes ou externes.

« En une dizaine de jours, en 2004, l'installation, le paramétrage, la formation et les premiers reporting sur KIM'HOTLINE ont été effectués. Et pourtant, il avait fallu réadapter une solution qui n'avait jamais été appliquée au monde bancaire ! ».

Solution préconisée

« KIM'HOTLINE est un véritable outil sur mesure avec une réelle facilité de prise en main de l'application. Il nous a apporté une meilleure connaissance de nos risques opérationnels et aussi une approche plus objective. De plus, cette solution nous permet de réaliser un reporting d'information du risque vers notre Directoire mais aussi vers les différents métiers de la banque afin de sensibiliser les collaborateurs ».

Nicolas Etienne, Responsable Risques Opérationnels et Qualité

Comment fonctionne la gestion des risques opérationnels ?

Lorsqu'un incident est détecté, il est enregistré jusqu'à son traitement « à froid », afin d'éviter de laisser des problèmes sans plan d'actions. La Banque Finama dispose ainsi d'une cartographie des risques classés par ordre d'importance, ce qui lui permet d'orienter les missions de contrôle sur l'année. **En effet, environ 600 risques opérationnels sont identifiés !**



Bénéfices

La solution Kimoce est devenu un outil de reporting et d'information indispensable. Il permet d'informer aussi bien la Direction que les pilotes de processus.

La démarche menée et l'outil mis en œuvre ont ainsi contribué à **l'amélioration de la qualité et de la relation client.**

Les enquêtes qualitatives annuelles montrent un niveau élevé de satisfaction en forte progression et **la Banque Finama a été certifiée ISO 9001** : 2000 en 2005 pour l'ensemble de son activité de gestion des moyens de paiements scripturaux !



« Cette solution nous a permis de mieux rendre compte des incidents, et d'en voir les conséquences en terme d'image et au niveau financier, tout en permettant de les remonter rapidement. »

CONTACT

KIMOCE - Département Marketing

Luc Haberkorn - lhaberkorn@kimoce.com

GWENDOLINE LUNE COMMUNICATION

Attaché de Presse - Gwendoline Bodineau
gwendoline-bodineau@orange.fr

BANQUE FINAMA -

Nicolas Etienne - nicolas.etienne@finama.fr