

# IRON MOUNTAIN COLLABORE AVEC LE SECTEUR DES SERVICES FINANCIERS

Avec des solutions de service client, de gestion du risque et de la conformité légale et réglementaire, de croissance à l'international, et de recouvrement des créances douteuses



Pour augmenter leurs revenus, les sociétés de services financiers poursuivent deux stratégies : elles cherchent à attirer de nouveaux clients et à fidéliser leur clientèle par un meilleur service client, tout en augmentant leur pénétration des marchés en se développant à l'international et au niveau local. Elles doivent simultanément améliorer le recouvrement des créances douteuses pour limiter les pertes.

Les sociétés comme la vôtre sont soumises à un contrôle réglementaire plus strict que jamais. Votre réputation, et la confiance des clients et des marchés qui en découle, est intimement liée à votre capacité à démontrer votre conformité légale et réglementaire.

La réalisation de ces objectifs passe par une gestion, un stockage et un traitement efficaces des informations. Le choix d'un partenaire de gestion de l'information comme Iron Mountain peut faire toute la différence. Nous vous aidons à :

- fournir un meilleur service client par un accès facile et rapide aux informations ;
- améliorer les rendements des créances douteuses par l'accès à des informations plus détaillées sur vos clients ;
- harmoniser les processus de gestion de l'information dans l'ensemble de vos opérations, nationales et internationales ;

- réduire les risques en privilégiant des documents en conformité légale et réglementaire et en améliorant la continuité de l'activité.

## MEILLEUR SERVICE CLIENT

Quand un client souhaite ouvrir un nouveau compte ou demande une autorisation de découvert, sous quels délais répondez-vous ? Pouvez-vous autoriser un prêt, une carte de crédit ou une demande de prêt immobilier et produire tous les documents nécessaires dans un délai suffisamment bref ? Vos processus de gestion de l'information peuvent-ils accompagner l'évolution des obligations légales, par exemple celles liées à l'assurance emprunteur ? Les informations personnelles sur vos clients, leur historique, leurs besoins et leurs priorités, sont-elles à jour et faciles d'accès ?

Imaginez que tous vos dossiers et documents actifs soient classés de manière cohérente et faciles d'accès quand vous en avez besoin. C'est ce que propose Iron Mountain, qui vous permet de stocker et gérer vos informations sur nos sites sécurisés ou dans vos locaux et de numériser vos documents. Vous bénéficiez des avantages suivants :

- Un accès rapide aux fichiers et aux dossiers dont vous avez besoin, avec envoi de chaque document individuel, original ou copie numérique, sous deux heures
- Les documents entrants, allant des formulaires de demande aux lettres de réclamation, sont numérisés, classés et envoyés aux équipes appropriées qui peuvent alors accomplir leurs tâches
- Le contrôle total sur tout ce que vous stockez chez nous via notre portail Web, IM Connect, qui donne aux utilisateurs autorisés l'accès aux dossiers et aux documents

Et comme les informations consolidées sur chaque client sont à portée de main, vous pouvez mieux cibler vos efforts de ventes croisées et incitatives.



ANALYSE &  
CONSEIL



CONSERVATION  
& PROTECTION



INDEXATION



NUMÉRISATION



ACCÈS  
CONSULTATION  
& RÉCUPÉRATION



DESTRUCTION

## CONFORMITÉ AMÉLIORÉE ET CONTINUITÉ DE L'ACTIVITÉ : RÉDUCTION DES RISQUES

Avez-vous déjà vécu une situation de violation de données ou approchante ? Vos équipes internes responsables de la sécurité arrivent-elles à suivre les évolutions réglementaires et légales ? Où et comment stockez-vous les archives des comptes désactivés et des contrats d'emprunt expirés ? Comment les détruisez-vous quand vous n'en avez plus besoin ? Le volume de papier que vous stockez pourrait-il mettre en danger votre respect de la conformité ?

Avec Iron Mountain, vous savez exactement où se trouvent vos dossiers et documents, à tout moment. Vous pouvez même le prouver aux auditeurs depuis votre bureau. Nous nous chargeons du stockage et du transport de vos dossiers physiques et dématérialisés en toute sûreté et en toute sécurité.

- À la différence des espaces de stockage standard en location, nos sites sont équipés des meilleurs systèmes de sécurité du marché, tout comme le sont nos systèmes et nos véhicules. Ils font en outre l'objet d'audits réguliers.
- Nos équipes sont qualifiées et formées aux meilleures pratiques qu'elles mettent en œuvre dans les processus de traitement des documents, de conservation des dossiers et de destruction des informations.
- Nous intégrons une chaîne de traçabilité et une trace d'audit rigoureuses pour assurer une prise de responsabilités claire.
- Nos installations respectent les normes et réglementations comme Payment Card Industry Data Security Standard, ISO 9001:2008 et ISO/IEC 27001:2005, OHSAS 18001 (santé et sécurité au travail), ISO 14001 (gestion environnementale) et la norme britannique EN 15713 (destruction sécurisée des documents confidentiels).

Nous stockons vos données aussi longtemps que vous le souhaitez ou que la législation l'exige, avec des facultés de récupération efficace des informations. Nous stockons aussi vos données de sauvegarde en lieu sûr dans le cadre de vos objectifs de continuité de l'activité et de récupération après sinistre. Et lorsque vos dossiers arrivent en fin de vie, qu'ils soient stockés sur support papier ou numérique, nous pouvons les détruire en toute sécurité et empêcher toute reconstruction de ces données.

## PROCESSUS HARMONISÉS DANS L'ENSEMBLE DE VOS INSTALLATIONS

La mise en œuvre de processus de gestion de l'information cohérents dans l'ensemble de vos

installations vous pose problème ? Suite à une fusion ou une acquisition, vous êtes confronté au défi de la consolidation des archives ? Avec quelle facilité pouvez-vous appliquer des normes et réglementations à une région donnée en matière de sécurité de l'information ?

Imaginez qu'un seul partenaire puisse soutenir votre société où qu'elle se développe ? Installée dans plus de 36 pays, la société Iron Mountain vous aide à stocker et à gérer vos documents dans l'ensemble de vos sites. Vous avez la tranquillité d'esprit puisque :

- Vos documents papier sont stockés à proximité et rapidement accessibles physiquement.
- Les experts d'Iron Mountain sont à votre service pour vous aider à identifier vos documents critiques et à décider de leur traitement et de leur stockage.
- Vous bénéficiez des mêmes processus haut de gamme et de la même conformité réglementaire et normative dans l'ensemble des pays où vous opérez.
- Vous bénéficiez alors d'un programme de stockage des documents flexible et sécurisé, et évolutif selon les besoins de l'activité.

Et si les mêmes dossiers et documents doivent être accessibles à des collègues répartis en différents lieux, nous pouvons les numériser pour faciliter encore l'accès depuis plusieurs sites.

## RENDEMENTS AMÉLIORÉS DES CRÉANCES DOUTEUSES

En cas de défaut d'un emprunteur, pouvez-vous consolider toutes les informations le concernant et maximiser ainsi le rendement sur la vente de la dette ? Et si vous aviez la capacité d'indexer par mots-clés (« tag ») tous les documents des emprunteurs, puis de lancer des recherches et de localiser ces documents en ligne ?

Iron Mountain vous aide à appliquer des méthodologies de gestion des documents qui améliorent le classement des dossiers des clients et l'accès à ces documents : vous retrouvez ainsi plus rapidement et plus facilement les informations dont vous avez besoin. Vous pouvez alors :

- affecter des mots-clés et indexer vos dossiers dans notre portail client, IM Connect™ ;
- affecter les mots-clés selon la terminologie officielle de votre société ;
- choisir d'entrer vos propres métadonnées ou nous demander de le faire pour vous.

Nos experts en gestion des documents vous apportent également leur soutien pour des projets spécifiques : par exemple, si vous avez une masse de documents à classer ou si vous souhaitez mettre en place pour l'avenir de nouveaux processus d'indexation et d'affectation de mots-clés.

## EN SAVOIR PLUS

Pour en savoir plus sur les services de gestion des informations d'Iron Mountain et leur impact sur les sociétés de services financiers, leur service client, l'amélioration des rendements des créances douteuses, l'harmonisation de la gestion de leurs informations au niveau global, et leur conformité légale et réglementaire, contactez-nous :

[www.ironmountain.fr](http://www.ironmountain.fr) ou appelez nous au **0800 215 218**

**A PROPOS D'IRON MOUNTAIN.** © 2013 Iron Mountain Incorporated. Iron Mountain Incorporated (NYSE : IRM) offre des solutions complètes de gestion des informations et aide les entreprises à réduire les coûts et risques associés à la gestion de leurs données physiques et/ou numériques. Fondée en 1951, Iron Mountain gère des milliards d'information pour les entreprises du monde entier, incluant entre autres, la protection des données informatiques, les archives électroniques, la numérisation, les archives physiques et la destruction sécurisée. Pour plus d'informations, visitez [www.ironmountain.fr](http://www.ironmountain.fr)

© 2010 Iron Mountain Incorporated. Tous droits réservés. Iron Mountain et le logo de la montagne sont des marques déposées d'Iron Mountain Incorporated. Toutes les autres marques sont la propriété de leurs détenteurs respectifs.