



## CAS CLIENT

Société anonyme

# Comment Cortex a **facilité la mise en conformité** d'un acteur bancaire avec MIFID II ?

## Contexte et enjeux

Client Cortex depuis près de 10 ans, cet acteur bancaire est un prestataire de service pour le compte des actionnaires de ses propres clients. Dans le cadre de cette relation clients, Cortex assure différentes prestations, les principales étant l'envoi de communication papier et électronique aux actionnaires et la gestion des retours.

Le besoin initial consistait à sous-traiter la production et l'envoi des relevés de portefeuilles ainsi que des avis de crédits à la suite du versement des dividendes aux différents actionnaires. Le tout dans un objectif de se recentrer sur le cœur du métier et d'optimiser les coûts.

## La réponse de Cortex

Depuis 2010, Cortex prend en charge plusieurs prestations récurrentes éditiques et numérisation comme les relevés de portefeuille annuels et les prestations saisonnières comme les relevés de paiement des dividendes et le traitement des convocations aux Assemblées Générales.

En 2018, la nouvelle directive européenne **MIFID II (Markets in Financial Instruments Directive)**, a nécessité l'envoi d'une communication qui a en parallèle servi de support pour mettre à jour sa base de données Référentiel Actionnaires.

Il s'agissait notamment dans un premier temps de l'envoi à tous les actionnaires de la Convention d'ouverture de compte avec un formulaire à renseigner et de la documentation sur des conditions tarifaires qui leur sont appliquées dans le cadre des prestations boursières. Dans un deuxième temps, il était objet de réceptionner pour traitement les enveloppes T avec les Conventions remplies et contenant des données personnelles des actionnaires.

## Les déclarations des interlocuteurs Cortex

« L'opération MIFID II fut un véritable succès surtout que les délais étaient assez courts. Le client apprécie particulièrement la mise à disposition d'un portail de suivi permettant de contrôler les traitements et d'accéder aux images numérisées tandis que les originaux sont encore chez Cortex. »

confie **Charlotte Marill, Directrice Commerciale de Cortex** et interlocutrice principale.

« Grâce à la qualité des échanges avec le client, nous avons pu mettre en place les procédures de contrôle ainsi que les règles d'arbitrage dans tous les cas de figure rencontrés. Nous avons réussi à traiter ce dossier complexe en toute sécurité et en toute fluidité. »

ajoute **Marie-Liesse Verdier, Directrice des Opérations Courrier entrant de Cortex.**

## L'interview **client**

« Nous sommes satisfaits de notre collaboration avec Cortex. L'expérience acquise au cours de ces dernières années est un atout précieux pour bien comprendre nos besoins et nous proposer des solutions pertinentes. Cortex a su rapidement prendre en compte les spécificités de notre métier et assimiler nos process internes.

Nous apprécions entretenir avec nos prestataires des relations durables afin de capitaliser l'expérience acquise, d'être plus réactif sur les nouveaux dossiers et de limiter les risques d'erreurs. Cortex est devenu un véritable partenaire de confiance. »  
témoigne **le collaborateur du client.**

## La prestation réalisée par Cortex comprend :

- › Composition des flux d'impression personnalisés (plusieurs types de documents, en plusieurs langues, différentes variables à insérer dans un document, regroupement de plusieurs documents dans la même enveloppe)
- › Fourniture de papier et d'enveloppes
- › Impression de plus de 50 000 courriers postaux contenant entre 20 et 30 pages
- › Optimisation de l'affranchissement grâce à l'accès aux tarifs grands comptes de la Poste
- › Envoi postal aux actionnaires
- › Traitement des PND
- › Réception des formulaires renseignés
- › Contrôle de complétude et vérification des pièces obligatoires (justificatif à domicile, pièce d'identité, RIB...)
- › Contrôle de la conformité de la signature
- › Numérisation des formulaires
- › Indexation des formulaires (traitement LAD et vidéocodage)
- › Traitement des cas d'anomalies

## Bénéfices

L'externalisation de la prestation MIFID II a permis à notre client de :

- Diminuer des coûts et des délais de traitement internes
- Bénéficier d'une souplesse des programmations mises en œuvre par Cortex
- Améliorer la réactivité de réponses aux clients
- Décharger les collaborateurs de la banque