
Programme de Formation

De la signature électronique aux wallets numériques : Appréhender la transformation numérique des relations clients

Organisation

Durée : 10 heures et 30 minutes

Mode d'organisation : Présentiel

Contenu pédagogique



Public visé

Responsables innovation/digital
 Responsables développement et/ou stratégie
 Responsables conformité et juridique
 Chief Digital Officer
 Responsables marketing
 Chefs de projet
 Product owner



Objectifs pédagogiques

- Comprendre les impacts et enjeux de la digitalisation des relations banques - clients pour les activités retail ;
- Appréhender les notions clés du numérique (identité numérique, eKYC, services de confiance numérique, wallets d'identité et de paiement, etc) ;
- Identifier et appréhender les services clés numériques et les évolutions réglementaires impactant les parcours numériques (eIDAS 1 & 2, DPS 2 & 3...)



Description

Les relations clients, tout particulièrement celles de la banque de détail, sont aujourd'hui nativement menées à distance et par exception en face à face en agence. Ce changement de paradigme a des conséquences majeures sur les parcours bancaires construits à partir d'outils, de techniques et de process digitaux porteurs d'enjeux nouveaux devant être maîtrisés.

Dans le cadre d'une approche pluridisciplinaire mêlant aspects opérationnels, techniques et réglementaires, la formation vise à appréhender les outils clés de la relation digitale entre la banque et ses clients. Un focus sera fait sur l'identification à distance des clients (identité numérique, authentification et eKYC), la signature électronique et autres services de confiance numérique ainsi que sur les wallets d'identité et de paiement aujourd'hui en plein développement.

La formation est organisée autour de trois demi-journées visant à présenter les concepts clés des interactions numériques avec la clientèle mais aussi, au travers de cas pratiques, à mettre en situation les enjeux concrets auxquels sont confrontés les prestataires de services financiers



INTRODUCTION – IMPACT DES INTERACTIONS NUMÉRIQUES SUR LES RELATIONS CLIENTS ET ORGANISATIONS BANCAIRES¹. GÉRER LE DISTANCIEL DANS LES ENTRÉES EN RELATION

1.1 Modalités d'identification des clients à distance conformément aux exigences LCB/FT – évaluation des choix possibles

1.2 Quels moyens d'authentification pour des parcours clients adaptés ?

1.3 L'écosystème des identités numériques en France (France Connect) et en Europe (eIDAS)
(Thématiques développées autour d'un cas d'usage concret – entrée en relation numérique)

2. SÉCURISER LES INTERACTIONS NUMÉRIQUES

2.1 Signature électronique et contrats conclus à distance

2.2 Autres services de confiance numérique, cachets numériques, recommandés électroniques, archivage numérique...

2.3 Application des règles de preuve aux activités digitales et commercialisation à distance de services financiers

2.4 Lutte contre la fraude – le rôle des outils et process numériques

(Thématiques développées autour d'un cas d'usage concret – signature électronique)

3. ANTICIPER LE MONDE NUMÉRIQUE DE DEMAIN

3.1 Les wallets de paiement et d'identité

3.2 Crypto-actifs et monnaies digitales de banque centrale (usage retail)

3.3 Les évolutions réglementaires en préparation (eIDAS 2, DSP 3, MICA)

(Thématiques développées autour d'un cas d'usage concret – achat d'un produit de consommation avec wallet)

★ **Prérequis**

Cette formation sera particulièrement recommandée aux personnes disposant d'un minimum de connaissance des parcours d'entrée en relations bancaires ou concernées par les thématiques de la digitalisation. Elle intègre également de nombreux éléments réglementaires pouvant intéresser les responsables conformité.



Modalités pédagogiques

Formation interactive et pratique : présentation théorique, cas pratiques, quizz, analyses de bonnes pratiques



Moyens et supports pédagogiques

Remise du support pédagogique aux stagiaires



Modalités d'évaluation et de suivi

Un questionnaire préalable ainsi qu'une auto-évaluation d'entrée sont envoyés aux participants en amont de la formation pour mesurer leur niveau de maîtrise et permettre au formateur d'adapter sa pédagogie

Signature d'un émargement par les participants et le formateur afin de justifier l'assiduité de chacun (émargement électronique)

Recueil à l'oral des besoins par le formateur au démarrage de la formation

Echange en fin de formation entre les participants et le formateur pour valider que la formation a bien répondu aux attentes des participants et que les objectifs pédagogiques ont été atteints

Un questionnaire d'évaluation (auto-évaluation sortie de formation) est envoyé aux participants pour mesurer l'acquisition des compétences à l'issue de la formation

Un formulaire de satisfaction est rempli par les participants à l'issue de la formation pour recueillir leurs satisfactions et mesurer la qualité de la formation assurée.

Une attestation est délivrée à l'issue de la formation