

# GÉRER LES RELATIONS CLIENTS À DISTANCE

## ENJEUX OPÉRATIONNELS ET RÉGLEMENTAIRES DE LA DIGITALISATION



### CONTEXTE

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 qui sont maintenant 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 maîtriser les outils clés de la relation digitale entre la banque et ses clients. Un focus sera fait sur la signature électronique, l'archivage numérique, le coffre-fort numérique ainsi que sur les règles de preuve numérique et une démarche de co-construction d'un parcours client digitalisé impliquant l'ensemble des parties prenantes sera également proposée.

Nota : Les thèmes de l'entrée en relation digitale (identité et KYC numérique) font l'objet d'une formation spécifique assurée par les mêmes auteurs et seront donc évoqués plus rapidement au cours de la journée.

### OBJECTIFS

- Comprendre les impacts et enjeux de la digitalisation des relations banques - clients pour les activités retail,
- Identifier et appréhender les services clés et les contraintes réglementaires des relations digitales,
- Maîtriser les séquences d'un projet de digitalisation des relations banque - clients offrant une expérience client réussie.

### PUBLIC

- Responsables innovation/digital
- Responsables développement et/ou stratégie

- Responsables conformité et juridique
- Chief Digital Officer
- Responsables marketing
- Chefs de projet
- Product owner

### PRÉREQUIS

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

### MODALITÉS DE SUIVI ET APPRÉCIATION DES RÉSULTATS

- Questionnaire préalable à la formation
- Feuille d'émargement
- Attestation délivrée à l'issue de la formation

### PROGRAMME

#### 1. APPRÉHENDER LES NOUVEAUX MODÈLES DE RELATIONS CLIENTS DIGITALES

- 1.1 les nouvelles technologies (IA, *block-chain*, etc) : pourquoi elles rebattent les cartes des relations à distance
- 1.2 Les nouveaux acteurs (initiateurs de paiement, agrégateurs de comptes) et le développement de l'*Open Banking* – les *fintech*
- 1.3 Les impacts sur les réseaux et les organisations bancaires

#### 2. SÉCURISER LES INTERACTIONS DIGITALES

- 2.1 Fiabiliser l'identité communiquée à distance : L'identité numérique et le KYC digital
- 2.2 Application des règles de preuve aux activités digitales et commercialisation à distance de services financiers
- 2.3 Lutte contre la fraude documentaire digitale

#### 3. COMPRENDRE LES SERVICES CLÉS DES PARCOURS DIGITAUX

- 3.1 La signature électronique & les cachets numériques
- 3.2 Les autres services de confiance eIDAS
- 3.3 Le coffre-fort numérique et l'archivage numérique

**MARDI 30 MARS 2021**

Formation d'une journée  
DURÉE : 7h 9h00-17h00

#### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Classe virtuelle
- Formation interactive et pratique : présentation théorique, cas pratiques, quiz/QCM
- Remise des supports de formation

Nombre de participants limité à 15

LIEU : à distance

TARIF : 1040€ HT (1248€ TTC)

INSCRIPTION sur [rb-formation.fr](http://rb-formation.fr)

#### CONTACT

Caroline Breton :  
[formation@revue-banque.fr](mailto:formation@revue-banque.fr)  
Tél. : 01 48 00 54 04

#### 4. CONSTRUIRE UN PARCOURS DIGITAL

- 4.1 Réconcilier la vision banque et la vision client
- 4.2 Comprendre les enjeux, gérer les acteurs et parties concernés
- 4.3 Organisation et moyens

### FORMATEURS

**Gaëlle Berrier** est Program Manager chez BNP Paribas Wealth Management. Elle a été directeur de projet sur la mise en place de signature électronique et en charge de projet de transformation.



**Stéphane Mouy** est consultant eID KYC Data Protection. Il a été membre du Groupe d'experts eID/KYC de la Commission européenne jusqu'en février 2020 et est maintenant membre du groupe d'experts de l'ETSI sur les services de confiance numériques.

