

# DE LA SIGNATURE ÉLECTRONIQUE AUX WALLETS

## APPRÉHENDER LA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE DES RELATIONS CLIENTS



### 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 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.

### OBJECTIFS

- 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...)
- Maîtriser les séquences clés d'un parcours client digital tirant le meilleur parti des outils numériques dans le respect des exigences réglementaires applicables (RGPD, LCB-FT, etc).

### 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 D'ÉVALUATION

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

### PROGRAMME

#### INTRODUCTION – IMPACT DES INTERACTIONS NUMÉRIQUES SUR LES RELATIONS CLIENTS ET ORGANISATIONS BANCAIRES

##### 1. GÉRER LE DISTANCIEL DANS LES ENTREES 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)

### LUNDI 20 ET MARDI 21 MARS

Formation d'une journée et demi

DURÉE : 10h30

J1 : 8h30-16h30

J2 : 8H30-12H00

#### MÉTHODES ET MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Présentiel
- Document d'évaluation
- Remise des supports de formation
- Attestation délivrée à l'issue de la formation

Nombre de participants limité à 15

LIEU : 18, rue La Fayette 75009 Paris

TARIF : 1350 € HT (1620 € 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

#### 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*)

### FORMATEURS

**Gaëlle Berrier** est *Senior Manager* BNP Paribas *Consulting & Transformation*. Elle a été directeur de projet sur la mise en place de signature électro-nique et en charge de projets de transformation.



**Stéphane Mouy** est consultant en transition numérique. Il travaille notamment pour la Commission européenne (DG FISMA) et est l'auteur de rapports publiés par la Commission européenne sur l'identité et le KYC numérique.





## CONDITIONS D'INSCRIPTION

Vous pouvez vous inscrire en ligne sur [www.rb-formation.fr](http://www.rb-formation.fr)

Remplissez le formulaire d'inscription en ligne.

Imprimez la page à l'aide de votre navigateur, puis cliquez sur « envoyer ».

Envoyez-nous par email ou courrier le bulletin d'inscription signé.

Dès réception de votre inscription, nous vous adresserons une facture-convention (n° de déclaration d'activité 11-7511101-75).

Une attestation de présence sera délivrée à l'issue de la formation au salarié présent.

## CONDITIONS D'ANNULATION

Stagiaire :

En cas de dédit par le stagiaire à moins de 7 jours avant le début de l'action mentionnée à l'article 1 ou abandon au cours de la formation, l'organisme retiendra le coût total des sommes qu'il aura engagées pour la réalisation de ladite action, conformément aux dispositions de l'article L920-9 du code du travail.

Organisme :

REVUE BANQUE se réserve le droit d'annuler la formation jusqu'à deux semaines avant de le début de celle-ci, si le seuil minimum d'inscrits (5 personnes) n'est pas atteint.

## ACCESSIBILITÉ

Merci de nous contacter si vous rencontrez des difficultés : Caroline Breton, par tél. : 01.48.00.54.04 ou par mail [formation@revue-banque.fr](mailto:formation@revue-banque.fr)

Locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite.

Possibilité d'adaptation sur demande du support, du rythme de la formation.

Aménagement possible de la salle.

## CONTACT

Pour toute information :

RB FORMATION

18 rue La Fayette 75009 Paris

[formation@revue-banque.fr](mailto:formation@revue-banque.fr)

Tél. : 01 48 00 54 04

## FORMATIONS SUR MESURE

Toutes nos formations peuvent être proposées en intra. Devis sur demande.