



Les nouveaux enjeux de l'entrée en relation à distance

Décembre 2022

SOMMAIRE

1. Etat de l'art de l'entrée en relation à distance

2. Les grands principes de l'entrée en relation instantanée et les principaux défis rencontrés

3. Extrait de benchmark des parcours d'entrée en relation instantanée

4. Présentation du cabinet

L'entrée en relation à distance : entre forte appétence des clients et réelle complexité de mise en œuvre

Depuis le virage numérique des années 2000 et l'arrivée des **banques en ligne** puis, plus récemment, celle des néo-banques, l'entrée en relation bancaire a subi **plusieurs évolutions majeures**. Cette transformation, qui s'est encore accélérée par le récent contexte sanitaire et des **habitudes de consommation** toujours plus **instantanées**, s'articule autour de **4 enjeux, parfois contradictoires** :

Une expérience utilisateur à optimiser...

- Les nouveaux acteurs tels que Revolut ont défini ces dernières années de nouveaux standards d'entrée en relation à distance
- En tant que premier contact, l'entrée en relation est clé dans la construction de la relation entre une banque et son client, dont elle conditionne fortement la suite

Marketing Digital

UX / UI



... une connaissance client à maximiser ...

- Sécuriser l'entrée en relation et mieux maîtriser les risques de fraude identitaires ou fraudes ultérieures
- Identifier les besoins client pour mieux les accompagner par la suite

Risque et Contrôle Permanent

Distribution et réseau

Animation commerciale



... une réglementation à respecter...

Poussé par les innovations amenées par les nouveaux acteurs, le cadre légal de l'entrée en relation est en pleine évolution :

- Le régulateur a défini précisément les modalités d'entrée en relation et de vérification d'identité à distance
- Le CMF* autorise désormais de ne pas recueillir de justificatif de domicile lors d'une entrée en relation

Juridique

Conformité



... et une architecture technique à rationaliser.

- Définition des orientations techniques : réutiliser des briques SI existantes ou bien en créer de nouvelles
- Mise à disposition de services permettant l'échange de données entre un nouveau parcours, des solutions tierces et l'architecture existante
- Intégration de solutions tierces

DSI



Entrée en relation à distance : deux niveaux de maturité coexistent sur le marché

Les deux types d'entrée en relation à distance répondent à des **objectifs et enjeux différents** et reposent sur des **prérequis technologiques distincts**.

L'EER à distance 1.0 : L'entrée en relation digitale

Permettre à un prospect d'ouvrir un compte bancaire à distance en selfcare

- Exploiter un nouveau canal pour augmenter la conquête
- Diminuer les charges opérationnelles et optimiser le temps de travail des conseillers

- **Gestion électronique des documents** : téléchargement des pièces justificatifs, consultation du contrat...
- **Signature électronique à distance**
- **Vérification et validation manuelle** du dossier par un conseiller ou un back-office
- **Ouverture asynchrone** du compte
- Moyens de paiement mis à disposition ultérieurement

De 2 à 5 jours ouvrés (voire plus)

Objectif



Enjeux



Prérequis



Durée cible



L'EER à distance 2.0 : L'entrée en relation instantanée

Permettre à un prospect de disposer d'un compte bancaire fonctionnel en quelques minutes

- Répondre aux nouvelles habitudes de consommation instantanées
- Définir de nouveaux standards en termes d'expériences client
- Eviter les interruptions de process et augmenter la conversion

- **Vérification d'identité automatisée**
- **Moyens de paiement fonctionnels** dès la fin du parcours
- **Contrôles réglementaires en temps réel** (criblage sanctions, LCB-FT, FCC / FICP, PPE...)
- **Ouverture du compte automatisée et immédiate**

Moins de 20 min pour les meilleurs acteurs

Les grands principes des EER instantanées observées sur le marché

Bien que **leurs mises en œuvre diffèrent** et que **chaque établissement adapte son parcours à ses spécificités** et à sa stratégie, **les parcours d'entrée en relation instantanée déployés sur le marché se structurent autour de 5 grands principes.**

1

**Parcours
« mobile only »**

Considérant l'utilisation toujours plus importante des smartphones, la nécessité de réaliser un selfie et de prendre des photos, **les parcours d'entrée en relation instantanée sont proposés sur mobile et intégrés nativement aux applications bancaires** afin d'optimiser l'immersion et la fluidité.

2

Un KYC simplifié

Les parcours d'entrée en relation instantanée s'appuient sur des **KYC simplifiés**. L'objectif est de **recueillir les données et justificatifs réglementairement obligatoires** tout en offrant une expérience utilisateur fluide, au travers de parcours réalisables en une **quinzaine de minutes**.



Néanmoins, dans une logique de KYC progressif, l'intégration de solutions digitales peut faciliter l'enrichissement du KYC par la qualification de données complémentaires (scoring client par agrégation de comptes) ou par l'automatisation du recueil de justificatifs. [powens](#) ; Archipels

3

**Une approche
par les risques...**

Malgré un KYC simplifié, **les produits et services accessibles à l'issue de l'entrée en relation ne doivent pas générer de risques**. Les produits et services proposés sont **adaptés en conséquence** : Carte à débit immédiat et à autorisation systématique ; Pas de découvert autorisé ; Remise de chèques impossible ou créditée après encaissement...

4

**... et un
équipement
progressif**

Les parcours d'entrée en relation instantanée se limitent principalement à une **offre de banque au quotidien** (Compte de paiement et cartes) : **l'enjeu est davantage d'acquérir de nouveaux clients**. L'équipement est ensuite **progressif**, il s'enrichit en fonction de la connaissance client qui se précise.

5

**Une vérification
d'identité
« temps réel »**

La vérification de l'identité est réalisée en temps réel par selfie-check et capture de la pièce d'identité à l'aide de solutions **certifiées par l'Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Informations (ANSSI)** tel que défini par le Code Monétaire et Financier.

Les défis de la mise en œuvre d'un parcours d'entrée en relation instantanée



Au-delà des **contraintes réglementaires**, la définition du parcours repose sur **plusieurs choix structurants** :

- ▶ **Les informations et justificatifs obligatoires** : Impacts sur la fluidité, l'expérience utilisateur et le KYC
- ▶ **Le séquençage des étapes** : Impacts sur la fluidité, les coûts de RUN, et l'architecture technique
- ▶ **Les fonctionnalités et services proposés** : Impacts sur l'équipement, la fluidité, et l'architecture technique

Compromis entre fluidité et exhaustivité



La mise en œuvre d'un parcours d'entrée en relation instantanée nécessite une **gestion automatisée et temps réel de tous les processus** afférents à l'ouverture de compte, autant **d'un point de vue lutte contre la fraude** (Criblage BDF ; Sanctions ; LABFT...) que d'un **point de vue fonctionnel** (Création du compte, Accès banque en ligne, Moyens de paiements, Alimentation du compte...).

Automatisation et instantanéisation



La vérification de l'identité est une étape clé de l'entrée en relation, en particulier lorsqu'elle est réalisée à distance où elle devient un **élément crucial d'un point de vue risque et lutte contre la fraude**. C'est pour cela que pour être conforme, **la solution utilisée doit répondre à un cahier des charges définies par l'ANSSI**.

L'intégration de la vérification d'identité dans le parcours impactera directement l'expérience utilisateur et sera déterminante dans la tenue de la promesse d'instantanéité.

Un choix déterminant de solution de vérification d'identité



La mise en œuvre d'un tel projet nécessite **l'implication de nombreux départements** de la banque **autant côté technique que métier**, et demande un **alignement de la vision** des différentes parties prenantes.

Marketing & relation client ; Référentiel Personne ; Data & Pilotage ; Interfaces clients ; Editiques ; Lutte contre la fraude ; Conformité ; Juridique ; Monétique & Moyens de paiements...

Projet stratégique s'inscrivant dans la durée



A date, **les références de l'entrée en relation instantanée ne permettent pas l'ouverture de comptes joints. La mise à disposition d'un tel parcours doit être envisagée**, notamment pour permettre **l'intégration de produits plus complexes** tels que le crédit immobilier, vecteur de conquête majeur des banques traditionnelles. Cela pose cependant de nouvelles questions induites par les **besoins spécifiques d'un tel parcours**, notamment la gestion de **parcours multi-device et asynchrone**.

Le compte joint, un besoin à adresser

Extrait de benchmark des parcours d'entrée en relation instantanée

Boursorama « parcours Flash » vs Revolut vs N26

- **L'entrée en relation bancaire** a profondément évolué ces dernières années et de **nouveaux standards** sont apparus, définis par de **nouveaux acteurs** tels que **Revolut** qui se positionne aujourd'hui **comme la référence en matière d'instantanéité**.
- Désormais, un prospect peut **devenir client, ouvrir un compte et disposer d'un moyen de paiement fonctionnel en quelques minutes, 24h/24 et 7J/7**
- Afin de mieux refléter **l'expérience utilisateur**, les parcours sont **comparés sur la base des actions obligatoires pour ouvrir le compte**, plutôt que sur le nombre d'écrans ou de champs de saisie. Les actions considérées comprennent les informations à saisir, les choix à réaliser et les validations.



Nombre minimal d'actions* nécessaires	30**	25 	50
Temps mesuré pour ouvrir le compte	20 min**	14 min 	1h17 <i>dont 56min d'attente pour la vérification d'identité</i>

* action = information à saisir, validation, ou choix obligatoire pour ouvrir le compte

Voir détail des actions en pages suivantes

** **A noter :** A ce stade, l'entrée en relation Boursorama est terminée, le prospect est client et dispose de ses accès mais certaines actions restent à réaliser pour finaliser l'ouverture de compte (Définition questions secrètes, Choix de la carte et Alimentation du compte).

Malgré des ambitions similaires et des grands principes communs à tous ces parcours d'entrée en relation...

- Parcours mobile
- KYC simplifié
- Offre produit limitée (compte et carte à débit immédiat)
- Vérification de l'identité par selfie-check vidéo

... on observe des différences notables dans l'approche et dans l'exécution.

- Ordonnancement des étapes différent
 - Actions obligatoires hétéroclites
 - Temps de vérification d'identité variable
- Malgré une promesse d'ouverture de compte en 8min, N26 indique ultérieurement que cela peut prendre jusqu'à deux jours ouvrés*

Détail des parcours d'entrée en relation instantanée (Mai 2022)



25 actions

- 1. Numéro de téléphone
- 2. Validation du numéro par OTP
- 3. Pays de résidence
- 4. Adresse
- 5. Prénom
- 6. Nom de famille



30 actions

- 1. Acceptation CG parcours flash
- 2. Acceptation CG Selfie-Check
- 3. Numéro de téléphone
- 4. Adresse e-mail
- 5. Pays de naissance
- 6. Code postal de naissance

N26

50 actions

- 1. Pays de résidence
- 2. Prénom
- 3. Nom de famille
- 4. E-mail
- 5. Date de naissance
- 6. Numéro de téléphone
- 7. Réponse question "Comment avez-vous obtenu votre carte de N26?"
- 8. Validation de l'adresse
- 9. Validation N26 à des fins professionnelles
- 10. Carte N26
- 11. Carte de l'offre N26
- 12. Plus d'informations pour rendre le compte
- 13. Plus d'informations pour passer sur un compte business
- 14. Compte business
- 15. Engagement de l'appareil de confiance par N26
- 16. Carte
- 17. Carte de la N26
- 18. Engagement à des fins professionnelles
- 19. Carte N26
- 20. Carte N26 avec "N26"
- 21. Carte N26
- 22. Carte N26 avec "N26"
- 23. Carte N26
- 24. Carte de la N26
- 25. Carte de la N26
- 26. Carte de la N26
- 27. Carte de la N26
- 28. Carte de la N26
- 29. Carte de la N26
- 30. Carte de la N26
- 31. Carte de la N26
- 32. Carte de la N26
- 33. Carte de la N26
- 34. Carte de la N26
- 35. Carte de la N26
- 36. Carte de la N26
- 37. Carte de la N26
- 38. Carte de la N26
- 39. Carte de la N26
- 40. Carte de la N26
- 41. Carte de la N26
- 42. Carte de la N26
- 43. Carte de la N26
- 44. Carte de la N26
- 45. Carte de la N26
- 46. Carte de la N26
- 47. Carte de la N26
- 48. Carte de la N26
- 49. Carte de la N26
- 50. Carte de la N26

SOMMAIRE

1. Etat de l'art de l'entrée en relation digitale

2. Les grands principes de l'entrée en relation instantanée et les principaux défis rencontrés

3. Extrait de benchmark des parcours d'entrée en relation instantanée

4. Présentation du cabinet

Une offre de service complète dédiée à l'industrie financière



Conseil en organisation et management

Stratégie de développement

Compétitivité des organisations

Risques & conformité

Conduite de grands projets

Transformation des SI

Accélération digitale

Coaching, Formation, Mobilisation

Expertises & Solutions

Exécution et pilotage de projets IT

Expertises techniques / fonctionnelles

Digital, UX & Data

Cloud & Security

Development Factory



+270

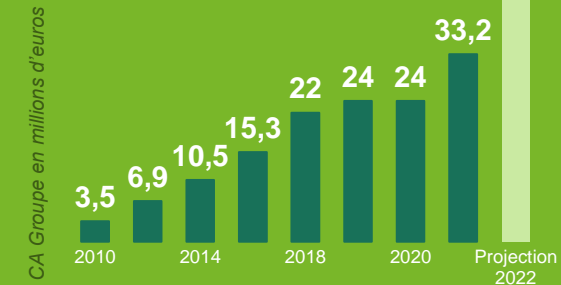
consultants répartis sur 5 entités



+1000

missions réalisées

Une croissance continue depuis 15 ans



2 marques | 5 entités | 4 sites



PARIS

+180
consultants

CASABLANCA

+10
consultants

LUXEMBOURG

+5
consultants



PARIS

+70
collaborateurs

TUNIS

+5
collaborateurs

Consultants SI salariés
(PO, PM, BA, SM, UX, DEV, Architectes...)



+300

Experts indépendants



Les associés



Ailancy vous accompagne **sur tout le cycle de vie de la transformation**



Élaborer la stratégie de développement

- > Étude de marché et positionnement stratégique
- > Stratégies opérationnelles
- > Cadrage et accompagnement de projets de développement



Améliorer la compétitivité de l'organisation

- > Refonte de processus et des organisations
- > Accompagnement de restructurations et fusions
- > Recherche de partenariats, d'outsourcing et de synergies



S'adapter aux contraintes réglementaires

- > Expertise forte notamment sur : ESG, MIF II, DDA, RGPD, DSP2, PRIIPS, ...
- > Conduite de veille, analyse d'impacts et appui à la mise en œuvre
- > Optimisation du risk management et du dispositif de conformité



Conduire de grands projets de transformation

- > Dispositifs PMO & pilotage de programme
- > Conduite de projets en méthodologie Agile
- > Mobilisation d'équipes pluridisciplinaires



Faire évoluer le Système d'information

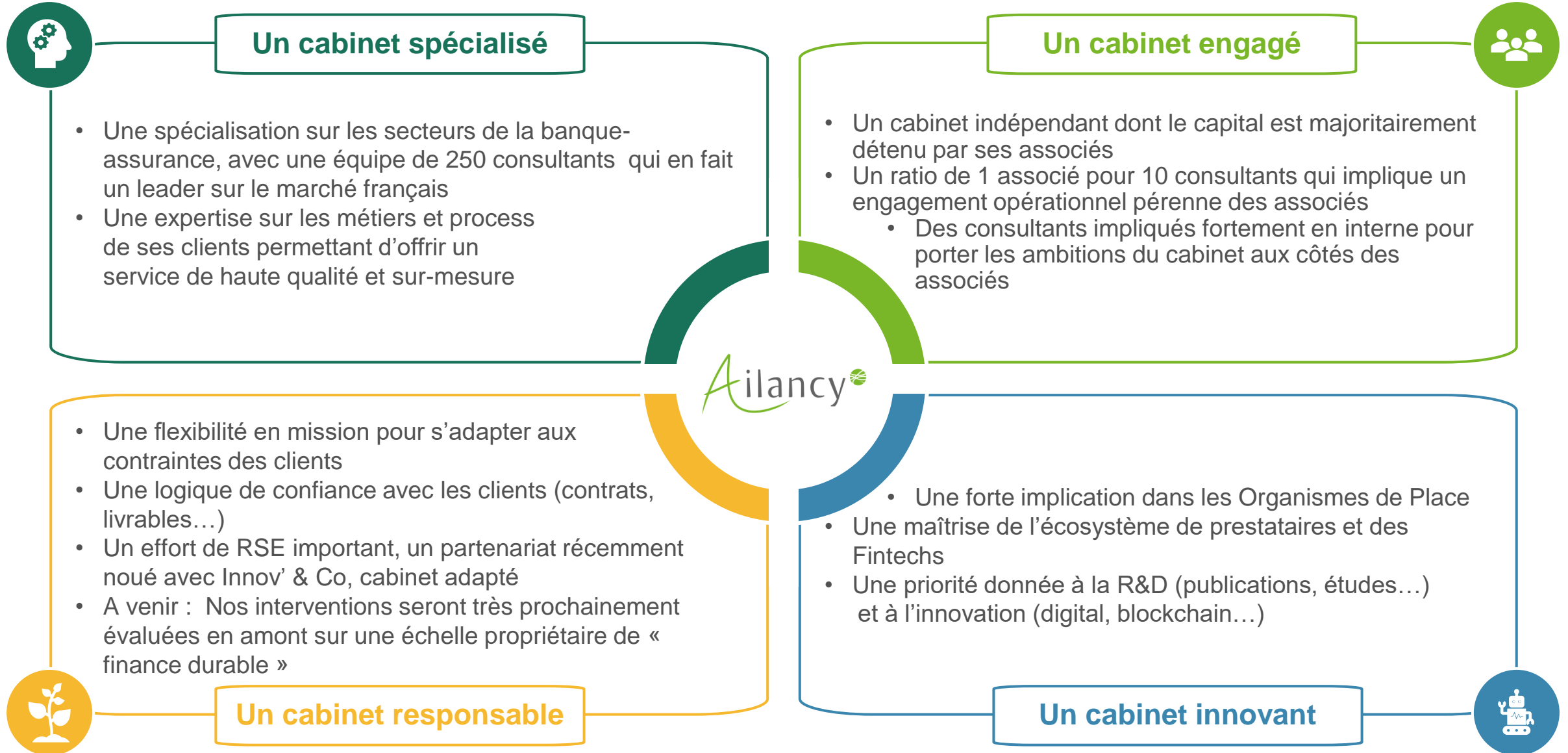
- > Construction de schéma directeur informatique
- > Aide au choix de progiciels
- > Appui à la spécifications métier



Réussir sa transition digitale

- > Définition de plan de transformation digitale et aide à la déclinaison
- > Expertise en matière d'Open Banking, APIs, blockchain
- > Appui sur la présence au sein de l'écosystème Fintechs

« S'engager dans les transformations impactantes et durables de l'industrie financière »



Nos engagements RSE (Responsabilité Sociétale et Environnementale)

Nos interventions seront très prochainement évaluées en amont sur une échelle propriétaire de « finance durable »

ENTREPRENEURS du Monde

Un engagement social en externe

Ailancy est partenaire de l'ONG Entrepreneurs du Monde et soutient le projet Fansoto au sud du Sénégal qui **accompagne les femmes à se lancer dans l'entrepreneuriat**, après avoir soutenu en 2017/2018 le projet Assimilassimé au Togo qui **a accompagné 133 personnes** démunies dans l'entrepreneuriat



NOUS SOUTENONS
LE PACTE MONDIAL

Un engagement pour le développement durable

Ailancy a rejoint le réseau Global Compact pour soutenir l'initiative des Nations-Unies et s'engage à intégrer durablement ses 10 principes dans sa stratégie et ses opérations



Un engagement environnemental

La RSE chez Ailancy c'est aussi : des collectes de vêtements, des courses solidaires, l'utilisation de cartouches et papiers recyclables, du tri sélectif des déchets.

Ecovadis a décerné à Ailancy le **label Silver pour sa politique RSE (top 25% des entreprises)**

Un engagement sur la compensation carbone

Ailancy a signé un **partenariat avec**

Greenly

afin de mettre en place une stratégie sur la réduction de CO2 du Cabinet et a obtenu le score de B soit « Très bien »

Ailancy s'engage également avec l'**association Cœur de Forêt** : **450 arbres** ont déjà été plantés à **Coroico** en Bolivie afin de **compenser la consommation de CO2** du Cabinet



Innov & Co

Un engagement sociétal

Ailancy a créé un partenariat avec Innov and Co, **cabinet de conseil solidaire** avec prestations réalisées par des travailleurs handicapés, des seniors, des personnes issues des quartiers Politique des territoires.

Les entreprises se sont engagées conjointement, non seulement sur la réalisation de travaux, mais aussi sur **l'objectif d'insertion**



Un engagement social en interne

Ailancy est signataire de chartes de référence reflétant son **engagement auprès de ses salariés**



Olivier Lehoucq, Associé

olivier.lehoucq@ailancy.com

Mob. : +33 7 76 02 47 46



Pierre Hautenauve, Senior Manager

pierre.hautenauve@ailancy.com

Mob. : +33 6 82 50 40 23

Ailancy 
make it hapPen!



Aymeric Bourdon, Consultant

aymeric.bourdon@ailancy.com

Mob. : +33 6 26 22 81 94



**32 rue de Ponthieu
75008 Paris**

+33 (0)1.80.18.11.60



www.ailancy.com

Follow us

Ailancy 

AilancyConseil 

Ailancy 