# BESOINS FONCTIONNELS – ENTRE EN RELATION

## Vue d’ensemble

Ce document présente les besoins fonctionnels détaillés du système d’ouverture de compte bancaire, structurés selon les 7 grandes étapes identifiées dans le cahier des charges.

## Initiation et Collecte des Données Clients

### Étape 1 : Préenregistrement du Client

**Documents générés :** - **CODE DU DOSSIER CLIENT, QR CODE**

### 1.1 Initiation de la demande d’ouverture

* **Utilisateurs :** Agent Commercial, Client Prospect
* **Entrées :** Demande d’ouverture de compte, type de compte souhaité, informations client initiales
* **Sorties :** Numéro de référence unique, dossier créé dans le système, accusé de réception
* **Actions :**
  + L’agent commercial authentifié peut initier une nouvelle demande d’ouverture
  + Le système génère automatiquement un numéro de référence unique
  + Le client peut exprimer son besoin via différents canaux (agence, web, téléphone)
  + Le système détermine automatiquement les documents requis selon le type de compte

### 1.2 Enregistrement d’Informations Client

* **Utilisateurs :** Agent Commercial, Client Prospect
* **Entrées :** Informations personnelles (état civil, adresse, situation professionnelle, revenus)
* **Sorties :** Profil client créé, fiche client renseignée dans le système
* **Actions :**
  + Les clients peuvent saisir leurs données via interface web sécurisée
  + L’agent peut compléter les informations lors d’entretien en agence
  + Le système valide automatiquement la cohérence des données saisies
  + Sauvegarde automatique des informations lors de la soumission

## Gestion Document et Upload

### Étape 2 : Collecte et Validation des Documents

**Documents générés :** - **Liste des Documents Requis** - **Description** : Checklist personnalisée selon le profil client - **Contenu** : Documents obligatoires, optionnels, dates limites - **Actions système** : Génération selon le type de client (particulier/entreprise)

### 2.1 Téléchargement et Upload de Documents

* **Utilisateurs :** Client Prospect, Agent Commercial
* **Entrées :** Documents d’identité, justificatifs de domicile, justificatifs de revenus, documents spécifiques
* **Sorties :** Documents numérisés stockés de façon sécurisée, accusés de réception
* **Actions :**
  + Le client peut uploader ses documents via interface web ou mobile
  + L’agent peut numériser les documents fournis en agence
  + Le système vérifie automatiquement le format et la taille des fichiers
  + Génération automatique d’accusés de réception

### 2.2 Validation et Contrôle Document

* **Utilisateurs :** Agent Commercial, Système automatisé
* **Entrées :** Documents uploadés, critères de validation
* **Sorties :** Statut de validation, demandes de complément si nécessaire
* **Actions :**
  + Le système effectue des contrôles automatiques (format, lisibilité, intégrité)
  + L’agent valide manuellement la conformité et l’authenticité
  + Demande automatique de correction ou de nouveau document si non conforme
  + Archivage sécurisé des documents validés

## Contrôles Réglementaires et Conformité

### Étape 3 : Contrôles d’Identité et de Conformité

**Documents générés :** - **Rapport de Contrôles KYC** - **Description** : Synthèse des vérifications effectuées - **Contenu** : - Résultats contrôles identité (CNI, passeport) - Vérifications blacklist, PPE, FATCA - Score de risque calculé - Recommandations d’escalade - **Actions système** : Génération automatique après tous les contrôles

### 3.1 Vérification d’Identité

* **Utilisateurs :** Système automatisé, Agent Compliance
* **Entrées :** Pièces d’identité, données biométriques si disponibles
* **Sorties :** Statut de vérification d’identité, score de confiance
* **Actions :**
  + Vérification automatique de la validité des pièces d’identité
  + Contrôle de cohérence entre les informations déclarées et les documents
  + Vérification de l’authenticité des documents via APIs spécialisées
  + Génération d’un score de confiance sur l’identité

### 3.2 Contrôles OFAC et Listes de Sanctions

* **Utilisateurs :** Système automatisé, Agent Compliance
* **Entrées :** Nom, prénom, date de naissance, nationalité du client
* **Sorties :** Résultat de vérification, alertes éventuelles
* **Actions :**
  + Interrogation automatique des listes OFAC et sanctions internationales
  + Vérification croisée avec les bases de données réglementaires
  + Génération d’alertes en cas de correspondance
  + Traçabilité complète des vérifications effectuées

### 3.3 Détection PPE (Personnes Politiquement Exposées)

* **Utilisateurs :** Système automatisé, Agent Compliance
* **Entrées :** Informations personnelles et professionnelles du client
* **Sorties :** Statut PPE, niveau de risque associé
* **Actions :**
  + Recherche automatique dans les bases de données PPE
  + Classification du niveau d’exposition politique
  + Application de mesures de vigilance renforcée si nécessaire
  + Documentation des vérifications PPE effectuées

### 3.4 Vérification FATCA

* **Utilisateurs :** Système automatisé, Agent Compliance
* **Entrées :** Nationalité, lieu de naissance, adresses fiscales
* **Sorties :** Statut FATCA, obligations déclaratives
* **Actions :**
  + Identification automatique des personnes soumises à FATCA
  + Collecte des informations fiscales US si nécessaire
  + Application des procédures de déclaration FATCA
  + Génération des formulaires réglementaires

### 3.5 Scoring KYC et Évaluation des Risques

* **Utilisateurs :** Système automatisé, Agent Compliance
* **Entrées :** Ensemble des données client et résultats des contrôles
* **Sorties :** Score KYC global, classification de risque
* **Actions :**
  + Calcul automatique du score KYC selon les algorithmes définis
  + Classification du profil de risque (faible, moyen, élevé)
  + Application des mesures appropriées selon le niveau de risque
  + Mise à jour du scoring en fonction des nouvelles informations

## Workflow de Validation et Approbation

### Étape 4 : Validation Finale et Approbation

**Documents générés :** - **Décision de Validation** - **Description** : Document officiel d’approbation ou de rejet - **Contenu** : Décision, motifs, signature électronique du validateur - **Actions système** : Génération après décision du gestionnaire KYC

### 4.1 Assignement et Routage des Dossiers

* **Utilisateurs :** Système automatisé, Responsable d’Agence
* **Entrées :** Dossier complet, règles de routage, disponibilité des agents
* **Sorties :** Dossier assigné, notifications aux intervenants
* **Actions :**
  + Assignement automatique selon les règles de délégation
  + Prise en compte de la charge de travail des agents
  + Notification automatique des nouveaux dossiers à traiter
  + Possibilité de réassignèrent manuel si nécessaire

### 4.2 Validation Multi-Niveaux

* **Utilisateurs :** Agent Commercial, Responsable d’Agence, Direction Générale
* **Entrées :** Dossier complet, seuils de délégation, règles métier
* **Sorties :** Décision de validation, commentaires, justifications
* **Actions :**
  + Application des seuils de délégation selon montants et profils
  + Validation séquentielle par niveaux hiérarchiques
  + Possibilité de rejet avec justification à chaque niveau
  + Traçabilité complète des décisions prises

### 4.3 Délégation de Pouvoirs

* **Utilisateurs :** Responsable d’Agence, Direction Générale
* **Entrées :** Absence d’un validateur, règles de délégation temporaire
* **Sorties :** Pouvoirs délégués, notifications, limitations
* **Actions :**
  + Délégation automatique en cas d’absence programmée
  + Délégation manuelle pour cas exceptionnels
  + Application des limitations de pouvoirs délégués
  + Traçabilité des délégations accordées

### 4.4 Escalade vers Direction Générale

* **Utilisateurs :** Responsable d’Agence, Direction Générale
* **Entrées :** Dossiers dépassant les seuils, cas exceptionnels
* **Sorties :** Décision finale, instructions spéciales
* **Actions :**
  + Escalade automatique selon les seuils définis
  + Préparation de dossiers de présentation pour la DG
  + Décision finale avec justification détaillée
  + Communication de la décision aux niveaux inférieurs

## Gestion des Exceptions et Cas Particuliers

### Étape 5 : Création du Compte dans le CBS

**Documents générés :** - **Contrat d’Ouverture de Compte** - **Description** : Convention bancaire personnalisée - **Contenu** : Conditions générales, produits souscrits, tarifs - **Actions système** : Génération après création réussie du compte CBS

### 5.1 Détection d’Anomalies

* **Utilisateurs :** Système automatisé, Agents métier
* **Entrées :** Données client, règles de détection, seuils d’alerte
* **Sorties :** Alertes d’anomalie, classification des problèmes
* **Actions :**
  + Détection automatique d’incohérences dans les données
  + Identification des documents manquants ou non conformes
  + Alertes sur les profils de risque élevé
  + Classification automatique des types d’anomalies

### 5.2 Traitement des Exceptions

* **Utilisateurs :** Agent Commercial, Agent Compliance, Responsable d’Agence
* **Entrées :** Anomalies détectées, procédures d’exception
* **Sorties :** Actions correctives, dossiers traités
* **Actions :**
  + Analyse des anomalies par les agents compétents
  + Application des procédures d’exception appropriées
  + Demande d’informations complémentaires si nécessaire
  + Mise en place de mesures compensatoires

### 5.3 Escalade des Problèmes

* **Utilisateurs :** Agents métier, Management, Support technique
* **Entrées :** Problèmes non résolus, procédures d’escalade
* **Sorties :** Solutions mises en œuvre, dossiers débloqués
* **Actions :**
  + Escalade hiérarchique des problèmes complexes
  + Intervention du support technique pour problèmes système
  + Mobilisation de ressources spécialisées si nécessaire
  + Suivi jusqu’à résolution complète

## 6. Signature Électronique et Contractualisation

### Étape 6 : Signature Électronique

**Documents générés :** - **Carton de Signature Électronique** - **Description** : Spécimen de signature numérisée - **Contenu** : Signature bitmap/vectorielle, métadonnées biométriques - **Actions système** : Génération après capture sur ePad

### 6.1 Préparation des Documents Contractuels

* **Utilisateurs :** Système automatisé, Agent Commercial
* **Entrées :** Données client validées, type de compte, options choisies
* **Sorties :** Documents contractuels personnalisés, prêts à signer
* **Actions :**
  + Génération automatique des contrats selon Template
  + Personnalisation avec les données clients validés
  + Intégration des conditions tarifaires applicables
  + Vérification de la complétude des documents

### 6.2 Envoi en Signature Électronique

* **Utilisateurs :** Agent Commercial, Client
* **Entrées :** Documents à signer, coordonnées client
* **Sorties :** Invitation à signer, liens sécurisés
* **Actions :**
  + Envoi sécurisé des documents via plateforme de signature
  + Génération de liens uniques et temporaires
  + Notification client par email/SMS
  + Suivi de l’état d’avancement de la signature

### 6.3 Validation de la Signature

* **Utilisateurs :** Système de signature, Agent Commercial
* **Entrées :** Documents signés, certificats de signature
* **Sorties :** Validation d’authenticité, documents légalement valides
* **Actions :**
  + Vérification automatique de l’authenticité de la signature
  + Contrôle de l’intégrité des documents signés
  + Horodatage certifié des signatures
  + Génération des preuves de non-répudiation

## 7. Finalisation et Activation du Compte

### Étape 7 : Attribution du Statut Client et Archivage

**Documents générés :** - **Certificat d’Activation de Compte** - **Description** : Confirmation officielle d’ouverture - **Contenu** : Statut “ACTIF”, date d’activation, produits activés - **Actions système** : Génération finale après toutes validations

### 7.1 Création du Compte dans le CBS

* **Utilisateurs :** Système CBS, Agent Commercial
* **Entrées :** Données client validées, type de compte, paramètres
* **Sorties :** Compte créé, numéro de compte attribué
* **Actions :**
  + Création automatique du compte dans le Core Banking System
  + Attribution du numéro de compte définitif
  + Configuration des paramètres selon le profil client
  + Synchronisation avec les systèmes annexes

### 7.2 Activation des Services Bancaires

* **Utilisateurs :** Système bancaire, Agent Commercial
* **Entrées :** Compte créé, services demandés
* **Sorties :** Services actifs, moyens de paiement disponibles
* **Actions :**
  + Activation des services bancaires de base
  + Commande des moyens de paiement (cartes, chéquiers)
  + Configuration des accès digitaux
  + Mise en place des autorisations et limites

### 7.3 Notification et Information du Client

* **Utilisateurs :** Système de notification, Agent Commercial
* **Entrées :** Compte activé, coordonnées client
* **Sorties :** Notifications envoyées, RIB fourni
* **Actions :**
  + Envoi automatique de confirmation d’ouverture
  + Fourniture du RIB et des informations de compte
  + Transmission des codes d’accès sécurisés
  + Planification du premier rendez-vous si nécessaire

### 7.4 Archivage et Clôture du Processus

* **Utilisateurs :** Système d’archivage, Agent Commercial
* **Entrées :** Dossier complet, documents signés
* **Sorties :** Dossier archivé, processus clôturé
* **Actions :**
  + Archivage sécurisé de l’ensemble du dossier
  + Mise à jour des référentiels clients
  + Clôture administrative du processus d’ouverture
  + Génération des statistiques et rapports

## 8. Processus Transversaux

### 8.1 Gestion des Absences et Continuité

* **Utilisateurs :** Responsable d’Agence, Système RH
* **Entrées :** Planning des absences, règles de remplacement
* **Sorties :** Réaffectations automatiques, continuité assurée
* **Actions :**
  + Détection automatique des absences programmées
  + Réaffectation des dossiers selon les règles définies
  + Notification des remplaçants désignés
  + Maintien de la continuité de service

### 8.2 Transfert Inter-Agences

* **Utilisateurs :** Agents des agences concernées, Système central
* **Entrées :** Demande de transfert, dossiers à transférer
* **Sorties :** Dossiers transférés, nouvelle affectation
* **Actions :**
  + Transfert sécurisé des dossiers entre agences
  + Mise à jour des responsabilités et affectations
  + Notification de tous les intervenants
  + Traçabilité complète des transferts

### 8.3 Reporting et Pilotage

* **Utilisateurs :** Management, Contrôle de gestion
* **Entrées :** Données opérationnelles, indicateurs définis
* **Sorties :** Tableaux de bord, rapports de performance
* **Actions :**
  + Génération automatique des indicateurs de performance
  + Production de rapports de conformité réglementaire
  + Tableaux de bord en temps réel pour le pilotage
  + Alertes sur dépassement de seuils critiques

## 9. Exigences Non-Fonctionnelles

### 9.1 Performance et Disponibilité

* **Temps de réponse :** < 3 secondes pour les transactions courantes
* **Disponibilité :** 99.9% (moins de 8h d’arrêt par an)
* **Capacité :** Support de 1000 utilisateurs simultanés
* **Scalabilité :** Architecture horizontalement scalable

### 9.2 Sécurité et Conformité

* **Authentification :** Multi-facteurs pour tous les utilisateurs
* **Chiffrement :** AES-256 pour toutes les données sensibles
* **Traçabilité :** Audit trail complet de toutes les actions
* **Conformité :** RGPD, PCI-DSS, normes bancaires locales

### 9.3 Intégration et Interopérabilité

* **APIs :** REST avec authentification OAuth 2.0
* **Formats :** JSON pour les échanges de données
* **Protocoles :** HTTPS pour toutes les communications
* **Standards :** Conformité aux standards bancaires ISO 20022

*Document créé le 16 juin 2025 - Besoins fonctionnels détaillés du système d’ouverture de compte bancaire*