



## **Opérations bancaires et assurantielles externalisées**

**Mise en place d'équipes dédiées de téléconseillers, d'analystes, de gestionnaires et d'agents, ... pour opérer des flux chauds et froids, voix et écrits, actes de gestion et contrôles KYC, ... en Front, Middle et Back Office.**

Majorel | Document confidentiel | août 2022

## NOTRE MISSION

Notre mission est de créer des expériences client incroyables que les consommateurs apprécient et dont nous sommes fiers. En combinant intelligemment le talent, la data et la technologie, nous créons de la valeur pour les marques.

We are **driven to go further**

## NOS VALEURS



Créativité

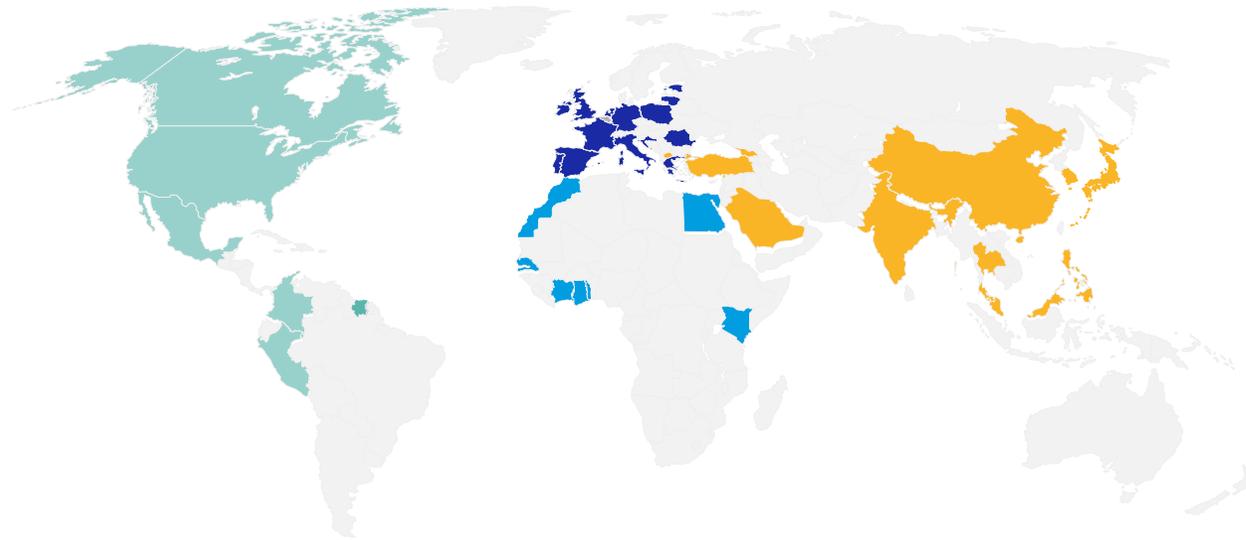


Excellence



Respect

# Majorel, la force d'un groupe mondial au service de l'externalisation des opérations de nos clients



AMÉRIQUE AFRIQUE  
EUROPE ASIE



## Nos expertises et innovations



Expérience client



Métier



Best shore



Compliance

■ Lean management

■ Data intelligence

■ Automatisation & Intelligence artificielle

■ Intégration UI / UX

■ Solutions omnicanal



Digital Acquisition  
Key Insights



Agent  
augmenté



Solutions de  
confiance numérique



Voix  
du client

41  
PAYS

60  
LANGUES

1,75 Md  
CHIFFRE D'AFFAIRES  
2021 NET



12 ANS  
DUREE MOYENNE  
DE PARTENARIAT CLIENT

+ 400  
CLIENTS

+ 75 000  
COLLABORATEURS

# Le secteur bancaire chez Majorel

CRÉER LA VALEUR À CHAQUE INTERACTION,  
DE L'ENRÔLEMENT AU SERVICE CLIENT, DE LA CONQUÊTE ET DE LA FIDÉLISATION

Allier conseil et posture relationnelle  
pour enrichir l'expérience proposée.

Concilier agilité, performance et compliance,  
assurer la sécurité des opérations, en front, middle et back office.

Proposer la **meilleure équation économique** grâce à nos  
**modèles technologiques, digitaux et organisationnels.**



**+60**  
CLIENTS

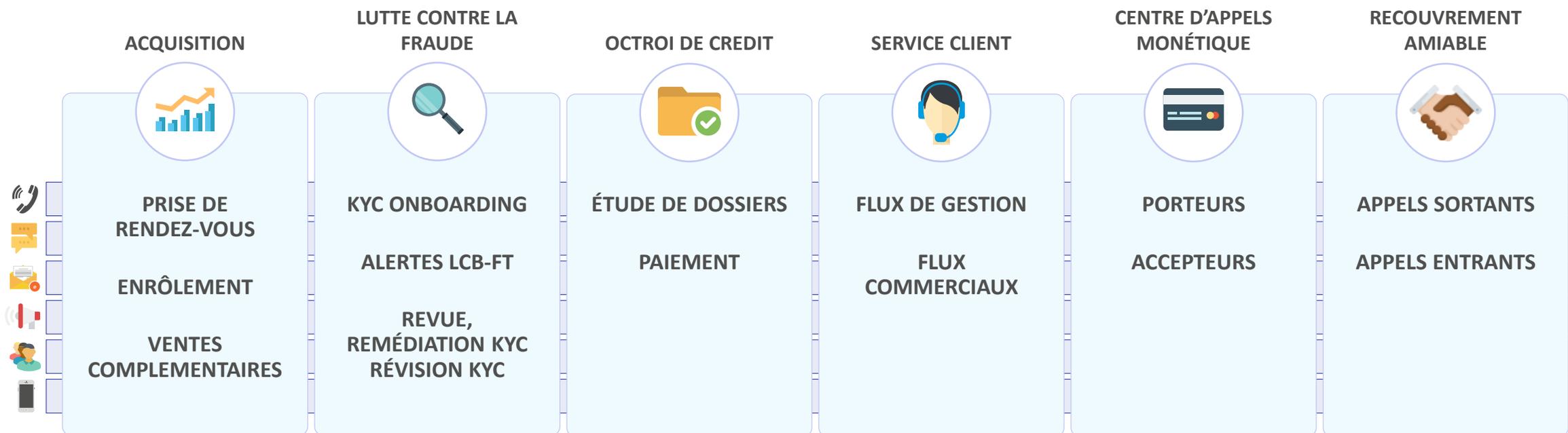
10 nouvelles références en 2020  
+30 banques, acteurs leaders en EMEA  
+20 assureurs, acteurs majeurs en France comme en Allemagne  
+ 10 FinTechs and banque en ligne y compris un acteur américain majeur de la monétique

**+26%** de  
croissance  
en 2020

**15**  
PAYS

**+200**  
ACTIVITÉS

# Nous renforçons les banques et les services financiers sur l'ensemble de la chaîne de valeur de l'expérience client



MISE EN PLACE D'ÉQUIPES DÉDIÉES DE TÉLÉCONSEILLERS, D'ANALYSTES, D'AGENTS, ..., POUR OPÉRER DES FLUX CHAUDS ET FROIDS, ..., EN FRONT, MIDDLE ET BACK OFFICE

Pôle conformité en interne | Conseillers formés IOBSP, IAS, KYC et LCB-FT | Respect des exigences GDPR | Ouverture sites de 8h à 22h du lundi au samedi | 24/7 possible

# Gestion déléguée des opérations assurantielles simples ou complexes de bout-en-bout



Conquête nouveaux clients  
Supports aux réseaux de distribution

*Assister la compagnie et son réseau dans le développement commercial.*

Fluidification de l'expérience assuré  
Up-sell / Cross-sell / Rétention

*Individualiser la relation et fidéliser votre assuré en maîtrisant la saisonnalité de vos activités.*

Gestion de sinistre déléguée

*Garantir la conformité technique et l'efficacité de la gestion quels que soient les pics inhérents à vos activités.*

Accompagnement sur les enjeux de conformité

*Maximiser le taux de contacts, la récupération des preuves et contrôler la fiabilité des informations transmises dans les délais demandés.*

**Majorel met en place des équipes dédiées de conseillers et de gestionnaires pour opérer des flux chauds et froids, ... en front, middle et back office**

- Pôle conformité interne réglementaire
- Pôle technique
- Conseillers formés LCB-FT, RGPD et KYC
- Respect des exigences RGPD
- **Amplitude horaire : 8h à 22h du lundi au samedi | 24/7 possible**
- Capacitaire de formation sur tous les domaines de l'assurance de dommage





Majorel | 23 rue de Vienne, 75008 Paris | [majorel.com](http://majorel.com)

**Frédéric Kolow**

Responsable Développement Commercial  
*Banques, Services Financiers et FinTechs*  
[frederic.kolow@majorel.com](mailto:frederic.kolow@majorel.com)  
07 70 02 38 26

**Simon Touchet**

Responsable Développement Commercial  
*Banques Mutualistes et Captives*  
[simon.touchet@majorel.com](mailto:simon.touchet@majorel.com)  
07 87 27 13 83

**Marine Bosman**

Responsable Développement Commercial  
*Assurances, Mutuelles*  
[marine.bosman@majorel.com](mailto:marine.bosman@majorel.com)  
06 76 79 88 47

**Dossier Majorel**

Document confidentiel  
Septembre 2022

