

MAÎTRISER LES RISQUES LIÉS À L'E-BANQUE

BA134

2 jours (14h) 1 490,00 €^{HT}

Objectifs

Identifier les enjeux et les risques spécifiques de la banque en ligne / à distance • Définir les nouvelles fonctions et nouveaux processus opérationnels • Respecter la réglementation et maîtriser les risques spécifiques à ce canal • Disposer des méthodes et outils pour assurer un service clientèle à distance

Profil Stagiaire(s)

membres d'un projet de banque en ligne/à distance ; responsables organisation ou S.I. ; directeur : risques, conformité, audit ou contrôle permanent ; managers de middle/back-office devant rejoindre une banque à distance

Pré-requis

avoir une expérience au sein d'une banque « traditionnelle » disposant d'un réseau physique

Profil animateur(s)

directeur conformité-risques puis audit interne au sein d'une banque en ligne, coordinateur dans le cadre de conduites du changement, consultant en réglementation et risques bancaires

Contactez-nous

Conseiller formation
09 88 66 10 00
inscriptions@demoss.fr

PROGRAMME

Définir le modèle de banque à distance cible

Chiffres clés du marché
Revue des différents modèles d'e-banque
Impacts sur le modèle de fonctionnement

Les risques et contraintes spécifiques à la relation à distance

Impacts sur la politique de crédit
Impacts sur les procédures
Impacts sur l'entrée en relation
Impacts sur l'identification des clients
Impacts sur le partage de l'information
Impacts sur le traitement des documents
Impacts sur le suivi du fonctionnement des comptes

Les enjeux en matière d'organisation

Révision des processus opérationnels
Plateforme téléphonique de relation clients
Back-office bancaire centralisé
Service réclamations

Les enjeux en matière RH

Mobilité et recrutements
Enjeux de la formation
Nouvelles structures et nouveaux modes de travail

Les enjeux en matière de S.I.

Plateforme internet de consultation / de transaction
CRM : pivot de la relation clients
Outils de numérisation et de gestion documentaire
Outil de surveillance des opérations
Sécurité informatique et cyber criminalité

Les enjeux en matière de contrôle interne

Impacts sur le mode de contrôle permanent
Organisation décentes téléphoniques
Impacts sur la LAB-FT et la fraude
Informatisation du contrôle interne

MAÎTRISER LES RISQUES LIÉS À L'E-BANQUE

BA134

2 jours (14h) 1 490,00 €^{HT}

Nouveaux modèles de relation client

Le développement du big data

L'offre des GAFAs

Les services bancaires sans banque

Cas pratique

Méthodes pédagogiques & Evaluation

Les sessions "A distance" sont réalisées avec l'outil de visioconférence Teams, permettant au formateur d'adapter sa pédagogie.

Suivi & Evaluation

Pour assurer un suivi individuel, Demos a mis en place 2 types d'évaluation :

Une évaluation de compétences en ligne en début et en fin de formation qui peut prendre différentes formes selon le contenu de la formation suivie : Tests d'évaluation des acquis, cas pratiques, mises en situation, soutenance devant un jury pour les formations à finalité certifiante.

Une évaluation de la satisfaction de chaque stagiaire est réalisée en ligne. Cette évaluation est complétée par l'appréciation du formateur à l'issue de chaque session.

Ressources pédagogiques

Support de formation, exercices...

Moyens techniques

Nos centres de formation DEMOS, accessibles aux personnes à mobilité réduite, sont tous équipés :

- Salles de formation lumineuses, spacieuses, design, ergonomiques, mobiles et équipées d'écrans plasma, de PC portables/fixes si nécessaire à la formation suivie
- Accès au wifi haut débit sur l'ensemble des lieux
- Espace de colearning et webcorners
- Cafés, collations et rafraîchissement sont offerts

Les sessions "A distance" sont réalisées avec l'outil de visioconférence Teams, permettant au formateur d'adapter sa pédagogie.

En complément

Avant cette formation vous pouvez suivre :

- La Banque et l'Environnement Bancaire