

# MAÎTRISER LES RISQUES LIÉS À L'E-BANQUE

BA134

2 jours (14h) 1 490,00 €<sup>HT</sup>

## 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@demofr

## 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 €<sup>HT</sup>

## Nouveaux modèles de relation client

Le développement du big data

L'offre des GAFA

Les services bancaires sans banque

## Cas pratique

## Méthode pédagogique

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

## Moyens pédagogiques et techniques de mise en œuvre

Nos formateurs DEMOS sont recrutés conformément aux spécifications mentionnées pour chaque formation. Ce sont des professionnels en activité et/ou des experts dans leur domaine.

Ils utilisent des méthodes et outils appropriés aux formations qu'ils dispensent et adaptent leur pédagogie au public accueilli.

Par ailleurs, nos centres de formation DEMOS 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 co-learning et webcorners
- Cafés, collations et rafraîchissement sont offerts

Et tous sont accessibles aux personnes à mobilité réduite

## Le dispositif de suivi et d'évaluation

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

- Des évaluations des acquis en cours et en fin de formation

Elles peuvent être faites de différente manière selon le contenu de la formation suivie :

Quiz, exercice pratique, étude de cas, jeu de rôles, mise 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.

## En complément

**Avant cette formation vous pouvez suivre :**

-La Banque et l'Environnement Bancaire