



Impacts de la transformation digitale sur la compliance

Ref 8992322

Impacts de la transformation digitale sur la compliance

Formations courtes

Initiation	2 jours (-1 heure)	Paris
<hr/>		Classe virtuelle

Mesurer les incidences de la digitalisation pour protéger la banque

La banque de détail et la banque privée sont à l'aube d'une transformation majeure avec la digitalisation des activités bancaires. Les chargés de clientèle vont être des acteurs clés du processus d'optimisation de l'expérience client au travers de nouveaux processus et de nouveaux modèles économiques. La conformité va devoir s'adapter à ces nouvelles modalités et respecter les exigences de fluidité, de simplicité et de transparence dans la conduite de la relation client.

Objectifs

Définir le rôle du chargé de clientèle dans la conformité de la banque

Maîtriser les obligations applicables à chaque étape de la relation client

Intégrer ces obligations dans le quotidien de son métier

Pour qui ?

Chargés de clientèle dans une banque de détail ou privée
Compliance officers

Prérequis

Code dokélio : 51934

Évoluer au sein d'un établissement bancaire

Compétences acquises:

Adapter le déroulé d'un cycle de vente dans une agence bancaire digitale aux exigences de la conformité.

Programme

Cerner le cadre réglementaire sous l'angle de la digitalisation

Cerner la notion de conformité

- Le comité de Bâle, les normes ISO relatives à la digitalisation, MIFID 2
- La 5ème directive anti-blanchiment, les normes relatives à la vie privée/data protection
- L'arrêté du 03/11/14, lois relatives à la cybersécurité et à la protection des données personnelles, la gestion des réclamations

Connaître les risques liés à la digitalisation

- Les risques liés à la technique de digitalisation et aux réseaux sociaux
- Les risques liés à la fraude, à l'organisation et aux processus
- Les risques liés au système d'information et aux attentes de la clientèle

Mesurer les impacts sur les pratiques de la fonction

Intégrer les fondamentaux de la fonction

- Le risque de non-conformité, le risque d'image
- Le positionnement de la fonction conformité
- La structure d'un dispositif de contrôle interne
- Les changements induits dans la définition des points de contrôle
- Les changements induits dans la pratique du contrôle de conformité

Connaître les modalités de la surveillance de l'ACPR

Connaître ses méthodes d'enquête et de surveillance

Décrypter les enseignements opérationnels de la jurisprudence

Évaluer les implications dans un contexte de banque digitale

Exercice d'application : identification des zones d'exposition et leur impact pour chaque participant dans sa fonction conformité

Maîtriser ses actions marketing et de prospection

Identifier les obligations à respecter pour le marketing des produits et des services

- Connaître les règles applicables à la publicité par les canaux digitaux
- Protéger l'image de la banque : un actif sensible
- Démarcher dans un contexte digital
- Mesurer les implications de l'approche omni-canal sous l'angle de la conformité

Mesurer les implications de la dématérialisation

- Sécuriser le traitement des données personnelles
- Maîtriser les règles de conservation des informations clients

Intégrer les règles en matière de commercialisation et de protection des intérêts de la clientèle

- Développer la connaissance de la clientèle
- Détecter les situations à risque
- Garantir le droit au compte et les services bancaires liés
- Mettre en place un contrôle de conformité documentaire
- Assurer la qualité de l'information préalable délivrée au client

Étude de cas : analyse d'un exemple de documentation commerciale

Sécuriser les paiements

- Identifier les risques liés à la digitalisation de la banque : les fraudes aux cartes bancaires et aux virements
- Expérimenter les nouvelles opportunités : le paiement sans contact, le m-paiement, le Bitcoin

Exercice d'application : identification des points de vigilance des moyens de paiement

Gérer les réclamations

- Définir ce qu'est une réclamation
- Mettre en place un processus de gestion des réclamations
- Prévenir les actions de groupe
- Anticiper le contentieux

Étude de cas : analyse d'un circuit de traitement des réclamations

L'alerte professionnelle

- Connaître les obligations de la banque
- Identifier les risques pour le chargé de clientèle

Option Classe Virtuelle - Retours d'expérience post-formation

Tarif HT : 125€

Durée : 90 mn, de 11h à 12h30

1580€ HT

Prochaines sessions

Paris

01 et 02 oct. 2019

01-10-2019

02-10-2019

02 et 03 avr. 2020

02-04-2020

03-04-2020

15 avr. 2020

15-04-2020

15-04-2020

05 et 06 oct. 2020

05-10-2020

06-10-2020

Classe virtuelle Prochaines sessions

05 nov. 2019

05 nov. 2019

05-11-2019

05-11-2019

[S'inscrire](#)

[Nous contacter](#)