Découvrez le monde de la fraude digitale de manière interactive et accessible

OBJECTIFS

La fraude digitale évolue à un rythme soutenu et exploite la confiance, l'ambition et les attentes financières des clients. Les profils commerciaux se trouvent ainsi dans un équilibre délicat entre objectifs commerciaux et responsabilité envers le client.

Les objectifs de cette formation sont :

- comprendre la psychologie qui sous-tend la fraude digitale ;
- reconnaître comment les fraudeurs exploitent les situations commerciales ;
- conseiller de manière consciente des risques de fraude lors des entretiens clients ;
- réagir correctement face aux clients qui ignorent les avertissements ;
- agir de manière professionnelle lorsqu'un client devient victime de fraude.

RESUME

Catégorie:

- Compliance & audit

Niveau:

Basique

Type de formation:

Formation en classe

Prix:

- Membre: € 310.00
- Non-membre: € 340.00
- Partner BZB: € 310.00
- Incompany: sur mesure, prix à la demande

Heures de recyclage:

- Banque: **3h** général
- Assurances: **3h** général
- Crédits à la consommation: **3h** général
- Crédits hypothécaires: **3h** général

PUBLIC

Cette formation s'adresse aux collaborateurs commerciaux confrontés de plus en plus souvent à des situations sensibles à la fraude lors de leurs contacts clients, tels que :

- conseillers commerciaux, gestionnaires de relations et account managers ;
- profils actifs dans le conseil en investissement et en gestion de patrimoine ;
- fonctions front-, middle- et back-office accompagnant les clients dans leurs décisions financières.

CONNAISSANCE PRÉ-REQUIS

Formation de niveau de base : cette formation ne requiert aucune connaissance préalable et couvre la base du sujet.

PROGRAMME

CONTENU

- Introduction sous l'angle de la psychologie, du comportement client, du devoir de vigilance et de la réalité commerciale
- Les principales formes de fraude digitale
- Comment les fraudeurs exploitent le contexte commercial : techniques d'influence et mécanismes psychologiques
- Dilemmes reconnaissables et bonnes pratiques pour y faire face
- Cas pratiques : clients minimisant ou ignorant les avertissements
- Techniques pour renforcer la résilience et conseiller de manière orientée fraude
- Agir professionnellement lorsqu'un client est victime : plan d'action et communication
- Exercices de réflexion et élaboration d'une liste de priorités personnelle

INFORMATIONS PRATIQUES

- **Durée :** ½ journée de formation (3 heures de formation)
- **Heures :** 13:30 à 17:00
- **Lieu :** Febelfin Academy : Phoenix building, Boulevard du Roi Albert II 19, 1210 Bruxelles

MÉTHODOLOGIE

Une « **Formation en classe** » se suit en présentiel en groupe. Vous êtes présent avec les autres participants et le professeur à un moment convenu dans la même salle de cours. Il existe des possibilités d'interaction et de feed-back, tant des participants à l'enseignant qu'inversement. Le matériel didactique se compose comme base d'une présentation via la plateforme d'apprentissage MyFA, complétée de supports divers tels que syllabus numérique, présentation, extraits audiovisuels…