

eBanking en toute sécurité!

Le service « eBanking – en toute sécurité ! » (EBAS), offert par la Haute École lucernoise – Informatique, assiste les conseillers clientèle et les collaborateurs internes des Helpdesks sur tous les thèmes liés à la sécurité informatique, et en particulier l'e-banking et la clientèle finale.

Paquet de services

- 1. Site Web**
Publication et présentation de directives pour une utilisation sécurisée des applications de banque en ligne par la clientèle finale. (service public, accessible à tous)
- 2. Sessions didactiques à l'attention de la clientèle finale**
Organisation dans différentes villes suisses de formations claires et vivantes destinées à la clientèle finale et portant sur des questions de sécurité informatique en général et en particulier en e-banking. (service public, accessible à tous)
- 3. Veille média**
Monitoring des principaux médias sur les questions liées à la sécurité de l'information, en particulier eCommerce et client final ; observation active du paysage médiatique, formulation et diffusion immédiate d'avis éventuellement nécessaires à l'attention des instituts financiers participant au projet. (service standard pour les instituts membres)
- 4. Formations à l'attention des collaborateurs des services clients**
Formation des conseillers clientèle finale et des opérateurs des helpdesks pour leur permettre de traiter de façon compétente les questions liées à la sécurité de l'information. (Service payant proposé uniquement aux instituts membres et dans le cadre d'un projet)

Avantages

Renforcement des compétences des conseillers clientèle finale et des opérateurs du helpdesk sur les questions liées à la sécurité de l'information. La mise à disposition centralisée des instructions permet une utilisation sécurisée des applications de banque en ligne et une réduction des charges internes. Grâce à une réaction précoce aux couvertures médiatiques et à la formulation rapide d'avis, le helpdesk est en mesure d'apporter une réponse plus compétente aux craintes et aux inquiétudes suscitées par les services de banque en ligne. Enfin, une présentation de l'information adaptée au destinataire renforce la confiance dans l'utilisation des applications de banque en ligne.

Contacts

Hochschule Luzern – Informatik
Campus Zug-Rotkreuz
Team EBAS
Suurstoffi 41b
CH-6343 Rotkreuz

Téléphone +41 41 757 68 11
<https://www.ebas.ch/fr/contacts>

Détail des services proposés

Site Web

Pour maintenir son ordinateur à un niveau de sécurité acceptable, l'utilisateur final a besoin de directives. Ces consignes le renseignent notamment sur la conduite à suivre lors des sessions de banque en ligne.

À travers le site Internet www.ebankingentoutesecurite.ch, la Haute École spécialisée lucernoise – Informatique met à la disposition de tous des informations concrètes et pratiques sur les mesures nécessaires et les règles de conduite à adopter pour une utilisation sécurisée des applications de banque en ligne.



Sessions didactiques à l'attention de la clientèle finale

Le site propose chaque année des sessions didactiques destinées aux clients. D'une durée de 2 heures environ, elles dispensent des informations concernant les problèmes liés à la sécurité informatique en général et en particulier à la sécurité dans l'e-banking. Les participants doivent s'inscrire directement sur le site et s'acquitter d'une contribution de CHF 60.-.

Veille média

Les médias exercent une grande influence sur le comportement de l'utilisateur final. Certains messages sur l'e-banking peuvent le désorienter et susciter des interrogations auxquelles les opérateurs des services clients ou les conseillers clientèle finale devront par la suite répondre. Le suivi constant des principaux médias suisses, la formulation d'avis à l'attention des helpdesks et des conseillers clientèle finale, ainsi que la mise en place d'une banque de données recensant les apparitions dans les médias et les avis formulés renforcent sensiblement la qualité du service.

Chaque jour, la Haute École Spécialisée lucernoise surveille, directement et en toute autonomie, les principaux médias (journaux, radios et télévisions). Le tour d'horizon complet est assuré dans un délai de 24 heures par Argus Presse AG. Toutes les parutions dans les médias sur le thème de la sécurité de l'information et les questions liées aux services de banque en ligne sont rassemblées. Pour chaque parution pertinente, des avis sont formulés et mis à la disposition des instituts financiers. Les avis formulés pour les médias sous observation directe sont généralement prêts avant 10 heures le jour de parution (jours ouvrables bancaires).

Formations à l'attention des collaborateurs des services clients

Conseillers et opérateurs des helpdesks doivent disposer des compétences suffisantes pour répondre de manière professionnelle aux questions que se posent les clients sur les problèmes de sécurité de l'information.

La Haute École lucernoise propose aux instituts financiers une formule de formation spécialement adaptée à ces profils professionnels. Les formations sont organisées selon les besoins des partenaires et comprennent à la fois une partie théorique et des exercices pratiques en labo.