De la théorie à la pratique : La prévention du blanchiment de capitaux (AML) et la connaissance du client (KYC) dans le cadre de la relation et des contacts avec les clients

OBJECTIFS

Dans cette formation pratique axée sur la communication, vous vous exercez à demander les informations adéquates, à expliquer clairement pourquoi elles sont nécessaires et à tenir compte de la situation spécifique du client. Vous apprenez également à gérer de manière appropriée les questions, les résistances et les émotions, afin de mener l'entretien de façon claire et orientée client.

À travers des cas concrets issus de l'intermédiation bancaire et de crédit ainsi que de la distribution d'assurances, vous découvrez comment appliquer différentes techniques de communication, tant dans des entretiens préparés que dans des situations inattendues.

Les objectifs de cette formation sont les suivants :

- demander des informations et des documents sensibles de manière respectueuse, en tenant compte de la situation spécifique du client ;
- expliquer clairement l'importance des informations demandées et formuler les questions de manière compréhensible et orientée client ;
- reconnaître les signaux verbaux et non verbaux et réagir de manière appropriée aux questions, aux résistances et aux émotions des clients ;
- parvenir à une compréhension claire de la situation et à une solution acceptable, dans le respect du client et des procédures en vigueur.

Découvrez dans cette brochure plus d'informations sur la façon dont les banques fonctionnent comme des gardiennes dans la lutte contre le blanchiment d'argent : Cliquez ici.

RESUME

Catégorie:

- Compliance & audit
- Gestion financière des entreprises

Niveau:

Basique

Prix:

Les directives de tarification conjointe sont appliquées dans le cadre d'une initiative conjointe.

Heures de recyclage:

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

PUBLIC

La formation peut être suivie par différents groupes cibles :

- gestionnaires des relations ;
- collaborateurs de bureau ;
- collaborateurs que les clients peuvent contacter pour des informations.

CONNAISSANCE PRÉ-REQUIS

Formation de niveau de base : cette formation couvre la base du sujet.

Connaissance préalable : Une connaissance de base des réglementations AML et KYC est requise.

PROGRAMME

CONTENU

Pendant la formation, nous abordons une série de cas pratiques pour lesquels il est nécessaire d'obtenir des informations et/ou de la documentation de la part du client, afin de procéder aux vérifications requises dans le cadre de la prévention du blanchiment de capitaux. Nous réalisons des exercices pour chaque cas à l'aide de techniques de communication. Le but : apprendre quelle est la meilleure façon de demander ces informations au client.

- Appliquer des techniques de communication afin de demander des informations de manière claire, respectueuse et orientée client dans le cadre de l'AML et du KYC, dans des situations concrètes d'intermédiation bancaire et de crédit.
  - Expliquer l'importance des informations de manière claire et respectueuse.
  - Tenir compte de la situation spécifique du client.
  - Aborder aussi bien les entretiens préparés que les entretiens imprévus.
- Gérer consciemment les signaux non verbaux lors des entretiens en face à face.
- Réagir de manière appropriée aux questions, à la résistance et aux émotions des clients.

Structure de la formation

Pendant la formation, nous travaillons avec des cas concrets dans lesquels vous devez demander des informations ou de la documentation aux clients dans le cadre de la prévention du blanchiment d'argent et de l'identification des clients (AML et KYC). À partir de ces situations pratiques, vous vous exercez à demander les informations nécessaires de manière claire et respectueuse, à en expliquer l'importance et à gérer les réactions des clients.

INFORMATIONS PRATIQUES

- **Durée :** ½ journée de formation (3 heures de formation)
- **Heures :** 09:00 à 12:30
- **Lieu :** Febelfin Academy : Phoenix building, Boulevard du Roi Albert II 19, 1210 Bruxelles

FORMATEURS

Barbara Huybrechts
personaldevelopment

MÉTHODOLOGIE

Une **« Formation en classe »** se suit 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…

Matériel didactique : Présentation Powerpoint.