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

Les objectifs de cette formation sont les suivants :

- réussir à contacter le client dans le cadre de la prévention du blanchiment de capitaux (Anti Money Laundering – AML) et la connaissance du client (Know Your Customer – KYC) ;
- obtenir les informations et la documentation adéquates ;
- informer correctement le client ;
- être capable de faire face aux frustrations, résistances et émotions ;
- trouver avec le client une solution acceptable.

RESUME

Catégorie:

- Compliance & audit

Niveau:

Basique

Type de formation:

Webinaire en direct

Prix:

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

Heures de recyclage:

- Banque: **3h** général
- Assurances: **3h** général
- Compliance: **3h**

PUBLIC

La formation peut être suivie par différents groupes cibles :

- réceptionnistes en agence ;
- collaborateurs de bureau ;
- collaborateurs que les clients peuvent contacter pour des informations.

CONNAISSANCE PRÉ-REQUIS

Basic level : Une connaissance de base des réglementations AML et KYC est requise. De préférence, vous avez suivi l'e-learning "La lutte contre le blanchiment d'argent (AML) et le financement du terrorisme (CFT)".

PROGRAMME

Contenu

- Communication de base liée à la demande d'informations dans le cadre de la prévention du blanchiment de capitaux :
  - Collecte d'informations :
    - transactions atypiques ;
    - structure de propriété d'une entreprise ;
    - données à caractère personnel du client
- Communication non verbale dans des entretiens en face à face
- Message compliqué
  - Qu'est-ce qu'un message compliqué
  - Pourquoi est-il difficile de demander des données personnelles ?
  - Pourquoi est-il important de mener des entretiens consacrés à l'AML ?
  - Tenir compte de ce que l'on sait de la situation du client (KYC)
  - Comment procéder de manière concrète ? Entretiens préparés et non préparés
    - préparation (lorsque c'est possible)
    - expliquer la nécessité de l'entretien
    - entretien à proprement parler (choisissez le bon canal de communication)
    - obtenir un engagement de la part du client
- Gérer les émotions et les réactions du client
  - À quelles émotions vous attendez-vous ?
  - Comment les gérer ?
  - Comment gérer la résistance ?
  - Communication assertive
  - Quand mettre un terme à l'entretien ?
- Techniques de communication : questionnement, écoute, paraphrases, virage à 180°, lunettes, LEON...

Organisation de la formation

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.

INFORMATIONS PRATIQUES
Durée : 3 h

MÉTHODOLOGIE

Un **« Webinaire en direct »** se suit en groupe. C'est « learning-apart-together ». À un moment convenu, le professeur et les participants se connectent à un outil de vidéoconférence, chacun à l'endroit où il se trouve et avec son propre ordinateur. Grâce à la caméra, au microphone et à la fonction chat de cet outil, 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…

Type de formation : Online, blended learning
Lors des webinaires en direct, vous voyez la présentation et le formateur en direct sur votre écran. Vous pouvez communiquer avec le formateur et lui poser des questions.

Matériel de formation

- Présentation PowerPoint (diapositives) ;
- Vidéo en direct.