

Détecter et prévenir les risques de la relation client

RS2394 · RS · Publiée

L'essentiel

Code(s) NSF	313
Formacode(s)	41062
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'échéance	31/12/2021

Certificateur(s)

FEDERATION BANCAIRE FRANCAISE · SIRET : 43498758200013

CPNE de la banque

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Cette certification concerne tous les métiers des banques pouvant être confrontés aux risques de non-conformité et de fraude dans le cadre de leur activité professionnelle en application de la réglementation bancaire.

Le contexte professionnel d'exercice des compétences nécessaires peut être différent selon les métiers, et suivant le type de client suivi par le salarié (particuliers, professionnels par exemple)

D'après la nomenclature du guide des métiers repères de la Banque, il peut par exemple s'agir des métiers suivants :

- Chargé de clientèle Particuliers
- Chargé de clientèle Professionnels
- Responsable animateur d'unité commerciale
- Conseiller en patrimoine
- Chargé de clientèle Entreprises

Ces métiers peuvent être nommés différemment au sein de chaque entreprise

Accompagner la nécessaire montée en compétences professionnelles liée à la réglementation dans le domaine de la prévention des risques liés à l'activité des banques pour les collaborateurs confrontés à la gestion des risques lors de leurs activités de relation clientèle

Certifier des compétences professionnelles très spécifiques au secteur bancaire sur une base homogène de compétences reconnue par l'ensemble des entreprises de la Branche

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Domaine 1 : Gérer l'entrée en relation

- Questionner le client de façon structurée et claire pour obtenir toutes les informations pertinentes et documents nécessaires, en explicitant les raisons de ce questionnement et en respectant les règles de déontologie, de confidentialité et d'éthique

- Collecter

l'ensemble des informations et documents nécessaires au respect de la réglementation et de la procédure de l'entreprise en matière de prévention et de détection des risques en vérifiant avec rigueur qu'elles sont complètes

- Analyser avec esprit critique les différentes informations communiquées et les documents fournis par le client pour apprécier leur cohérence au regard des procédures de l'entreprise et de la réglementation en matière de risque
- Appliquer avec vigilance une méthodologie de vérification et de contrôle pour s'assurer de la conformité des informations fournies avec la réglementation en vigueur et les règles de l'entreprise
- Apprécier la nécessité de lancer une action de vérification ou d'alerte et déterminer l'action appropriée en fonction de la situation
- Mettre en œuvre la procédure adéquate pour déclencher l'action appropriée
- Informer le client le client sur la réponse apportée à sa demande d'entrée en relation en maîtrisant les informations

pouvant lui être restituées dans le cadre des obligations légales (dont secret bancaire)

Domaine 2 : Suivre la vie du compte et de la relation client

- Communiquer avec le client en toutes circonstances en s'assurant de son identité et en sélectionnant de façon adéquate les informations pouvant lui être fournies au regard des règles de la réglementation bancaire
- Réaliser avec régularité la mise à jour des dossiers clients en s'assurant de la complétude et de la fiabilité des informations nécessaires au suivi de la vie du compte, avec une attention particulière sur la collecte des informations obligatoires en appréciant les conséquences en matière de « risques de la relation client »
- Analyser avec esprit critique l'activité du compte en appliquant une méthodologie permettant l'identification d'activités potentiellement anormales au regard de la prévention et détection des risques
- Examiner avec vigilance les activités potentiellement anormales d'un compte pour en déduire leur nature et leurs conséquences
- Mettre en œuvre les actions pertinentes au regard de la réglementation et des procédures de l'entreprise en matière de détection d'une tentative de fraude ou d'infraction à la réglementation
- Analyser les alertes reçues en les confrontant à sa connaissance des clients concernés pour déterminer la nature de l'action à mener (clôture ou traitement de l'alerte)
- Déterminer la nécessité d'alerter l'interlocuteur dédié pour valider la nature d'une potentielle tentative de fraude ou d'infraction et identifier l'interlocuteur pertinent
- Réaliser le traitement de l'alerte en appliquant les procédures adéquates à chaque action et à chaque type de clientèle

Domaine 3 – Accompagner la fermeture des comptes

- Appliquer avec rigueur la réglementation et les procédures internes adéquates pour la clôture de compte (en veillant notamment au respect des délais légaux)
- Argumenter avec diplomatie la clôture du compte auprès du client en respectant le secret bancaire et la réglementation

L'ensemble des compétences constituant la certification est évalué

Voies d'accès

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

aucun prérequis

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement	31/12/2021
-------------------------------------	------------

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

Site AFB

Un guide en cours préparation

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rs/2394/>