

Détecter et prévenir les risques de la relation client

CATEGORIE : C

Vue d'ensemble

Domaine(s) d'activité professionnel dans lequel(s) est utilisé la certification :

Spécifique : ■ **Banque, assurances et immobilier - Banque**

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

Code(s) NAF : **64.99Z**, **64.91Z**, **64.30Z**, **66.30Z**,
64.92Z, **64.19Z**, **66.19B**

Code(s) NSF : **313**

Code(s) ROME : **C1207**, **C1206**, **C1203**, **C1201**, **C1205**

Formacode : **41062**

Date de création de la certification : **23/03/2016**

Mots clés : **reglementation**, **client**, **Banque**, **risques**

Identification

Identifiant : **2394**

Version du : **03/02/2017**

Références

Consensus, reconnaissance ou recommandation :

Formalisé :

- **Relevé de décision du Pacte de responsabilité et de solidarité du 9 février 2015 de la commission paritaire de la banque**

Non formalisé :

- **BNPP, Société Générale, LCL, Banques Populaires**
- **Accord relatif à la formation professionnelle dans les banques du 9 février 2015 (Article 8)**

Descriptif

Objectifs de l'habilitation/certification

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

Lien avec les certifications professionnelles ou les CQP enregistrés au RNCP

- La détention de cette certification permettra de compléter les compétences des salariés détenant notamment un BP ou BTS banque ou des certifications moins spécifiques au secteur en leur apportant les compétences spécifiques à la relation clientèle des banques face aux situations de risques

Descriptif général des compétences constituant la certification

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

Public visé par la certification

- 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)

- 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

Modalités générales

Certification accessible par le biais de parcours de formation individualisés, sous tout dispositif adéquat de la formation professionnelle, ou directement par le biais de l'évaluation.

L'évaluation est réalisée par épreuves technique automatisées sur ordinateur (ou autre terminal numérique) en centre de passage ou en entreprise

Liens avec le développement durable

Aucun

Valeur ajoutée pour la mobilité professionnelle et l'emploi

Pour l'individu

Développer les compétences des collaborateurs des banques : assurer leur montée en compétences par rapport à un sujet majeur dans les entreprises

Faciliter leurs mobilités fonctionnelles intra/inter entreprise, intra groupe, intra-branche

Accéder plus rapidement que par un diplôme à une certification reconnue par l'ensemble de la profession

Certifier leurs compétences déjà détenues

Offrir des perspectives d'évolution professionnelle plus rapides et plus sécurisées

Pour l'entité utilisatrice

Faciliter l'intégration de nouveaux collaborateurs : lors de recrutements externes quels que soient les profils des nouveaux collaborateurs, la préparation à la certification permettra d'apporter la compétence en matière de compréhension du risque et le savoir-faire opérationnel pour les détecter et les gérer

Faciliter les mobilités fonctionnelles intra entreprise, intra branche ou intra groupe par exemple dans le cadre d'une évolution d'un poste de Chargé(e) d'accueil à Chargé(e) de Clientèle, ou d'un poste exercé en plateforme vers un poste en agence (ou inversement), etc.

Améliorer l'attractivité des métiers et de l'entreprise et la motivation des salariés

Evaluation / certification

Pré-requis

aucun prérequis

Compétences évaluées

L'ensemble des compétences constituant la certification est évalué

Niveaux délivrés le cas échéant (hors nomenclature des niveaux de formation de 1969)

aucun

Centre(s) de passage/certification

- Les organismes évaluateurs habilités par la CPNE et les entreprises ayant mis en place un système d'évaluation interne correspondant aux référentiels

La validité est Permanente

Possibilité de certification partielle : oui

Étendue de la certification partielle :

L'évaluation se fait sur l'ensemble des compétences du référentiel.

Toutefois, si l'ensemble des compétences n'est pas acquise et ne permet pas la certification suite à une évaluation, chaque compétence ayant été validée reste acquise pendant 1 an.

Un rapport sur les compétences acquises est remis au candidat, lui permettant de ne repasser les épreuves que pour les compétences non acquises (dans le délai de la durée de validité des composantes acquises)

Durée de validité des composantes acquises :

1 an

Durée accordée pour valider les composantes manquantes :

1 an

Matérialisation officielle de la certification :

Certificat de compétences envoyé au candidat suite à la délivrance par la CPNE de la certification

Plus d'informations

Statistiques

Aucun élément

Autres sources d'information

Site AFB

Un guide en cours préparation