

# Conseiller bancaire : vos obligations vis-à-vis de vos clients

Cours Pratique de 1 jour

Réf : NQE - Prix 2021 : 890€ HT

Une formation pour prendre connaissance du contexte réglementaire concernant votre profession de conseiller bancaire et appréhender vos devoirs et obligations vis-à-vis de vos clients particuliers. Vous verrez aussi les principales tâches de gestion qui vous incombent.

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation l'apprenant sera en mesure de :

Respecter les règles de conformité bancaire et financière

Garder le secret professionnel

Se conformer aux obligations d'information et de conseil

Respecter le principe de non-ingérence

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Pédagogie active basée sur des échanges, des cas pratiques, des mises en situation et une évaluation tout au long de la formation.

## TRAVAUX PRATIQUES

Alternance d'exercices d'application et d'études de cas.

## LE PROGRAMME

dernière mise à jour : 05/2019

### 1) Respecter les règles de conformité bancaire et financière

- La conformité : enjeux, définition, évolution.
- Le contexte juridique de la conformité : textes réglementaires, évolution de la réglementation.
- La fonction conformité en France : un métier en pleine expansion, rôles et missions.
- Les attentes des clients en matière de conformité bancaire : protection de ses opérations, devoir de conseil.
- Le respect des engagements et de la réglementation en matière d'information et de contractualisation.

*Travaux pratiques* : Echange sur les avantages et inconvénients de la conformité.

### 2) Garder le secret professionnel

- Définition et délimitation de l'information couverte par le secret professionnel.
- Les responsabilités du banquier en matière d'informations.
- Obligations et sanctions encourues en cas de non-respect.
- Les exceptions au secret professionnel : la justice civile, l'administration fiscale, etc.

*Travaux pratiques* : Exemples de cas concrets.

### 3) Se conformer aux obligations d'information et de conseil

- Les obligations d'information et de conseil : définition, focus sur le crédit à la consommation et l'épargne financière.
- L'étendue de ces obligations.
- Limites de l'obligation d'information et de conseil.
- L'obligation légale de connaissance du client : la MIF, la DSP, la D3, la DDA etc.

*Travaux pratiques* : Étude d'un document MIF et de l'IPID, Insurance Product Information Document

## PARTICIPANTS

Tout collaborateur de banque en position de relation client.

## PRÉREQUIS

Aucune connaissance particulière.

## COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

L'évaluation est réalisée tout au long de la formation à travers différents moyens (QCM, mise en situation, quiz...). Le stagiaire évalue sa progression et ses acquis à l'issue de la formation.

L'intervenant valide la progression pédagogique du stagiaire et précise les outils utilisés pour la validation des acquis.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les stages pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
- À l'issue de chaque stage ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.
- Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le stagiaire a bien assisté à la totalité de la session.

## MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Vous avez un besoin spécifique d'accessibilité ? Contactez Mme FOSSE, référente handicap, à l'adresse suivante psh-accueil@orsys.fr pour étudier au mieux votre demande et sa faisabilité.

#### 4) Respecter le devoir de prudence et surveiller les comptes de ses clients

- Analyser le fonctionnement des comptes pour maîtriser les risques.
- Le fonds de garantie des dépôts.
- La protection des données personnelles : déclarations CNIL et problématiques liées à la conservation des données.
- Le principe de non-ingérence : assurer la protection du client, préserver la banque des actions en responsabilité.
- La mise en pratique du principe de non-ingérence.
- Le devoir de prudence.
- Les anomalies apparentes, anomalies matérielles, fraude documentaire, anomalies intellectuelles, opérations illicites.
- Les dernières jurisprudences.

*Travaux pratiques : Etude de jurisprudences. Exemple de fonctionnement de compte pour détecter les risques.*

## LES DATES

---

Nous consulter