

Anti Money Laundering (AML) en Know your Customer (KYC) in de relatie en contacten met klanten - Live Webinar

DOELSTELLINGEN

Deze opleiding heeft als doelstelling om:

- de klant succesvol te contacteren in het kader van AML en KYC;
- de juiste informatie en documentatie te verwerven;
- de klant correct te informeren;
- in staat te zijn frustraties, weerstand en emoties op te vangen;
- samen met de klant tot een aanvaardbare oplossing te komen.

Ontdek in deze brochure alvast meer informatie over hoe banken als gatekeepers in de strijd tegen witwassen functioneren: [Klik hier.](#)

SAMENVATTING

Categorie:

- Compliance & audit

Niveau:

Basic

Type opleiding:

Blended learning

Prijs:

In kader van paritair initiatief, worden de paritaire prijsrichtlijnen toegepast.

Punten/uren:

- Bank: **3**
- Verzekeringen: **3**
- Compliance: **3**

Attestering:

- 600.013
- 700.010

DOELGROEP

De opleiding kan gevolgd worden door verschillende doelgroepen:

- relatieverantwoordelijken;
- kantoormedewerkers;
- medewerkers die klanten te woord staan.

VEREISTE VOORKENNIS

Basic level: Een basiskennis van AML en KYC regelgeving is vereist. Bij voorkeur heeft u de e-learning ' [De strijd tegen witwassen \(AML\) en terrorismefinanciering](#)' doorlopen.

PROGRAMMA

Inhoud

- Basiscommunicatie gelinkt aan het opvragen van informatie in het kader van witwaspreventie:
 - Informatie verzamelen:
 - atypische transacties
 - de eigendomsstructuur van een bedrijf
 - de persoonsgegevens van de klant
- Non-verbale communicatie in face to face-gesprekken
- Moeilijke boodschap
 - Wat is een moeilijke boodschap
 - Waarom is het moeilijk persoonlijke gegevens te bevragen
 - Waarom is het belangrijk gesprekken rond AML aan te gaan
 - Rekening houden met kennis over de situatie van de specifieke klant (KYC)
 - Hoe pak ik het concreet aan? Voorbereide en niet voorbereide gesprekken
 - voorbereiding (waar mogelijk)
 - toelichten van de noodzaak van het gesprek
 - gesprek zelf (kies het juiste communicatiekanaal)
 - bereik een verbintenis van de klant
- Omgaan met emoties en reacties van de klant
 - Welke emoties verwacht je?

- Hoe ermee omgaan?
- Hoe omgaan met weerstand?
- Assertieve communicatie
- Wanneer het gesprek stopzetten
- Communicatietechnieken: vraagstelling, luisteren, parafraseren, U-bocht, bril, LEON ...

Opbouw opleiding

Tijdens de opleiding werken we met een aantal concrete cases waarbij het noodzakelijk is informatie en/of documentatie te verkrijgen van de klant om een goede monitoring te doen in het kader van witwaspreventie. We oefenen per case aan de hand van communicatietechnieken in hoe we die informatie het best aan de klant kunnen vragen.

PRAKTISCHE INFORMATIE

Duur: 3u

Uren: 9u - 12:30u

METHODOLOGIE

Type opleiding: Online, blended learning

Tijdens Live Webinars ziet u de presentatie en de trainer live via uw scherm. U kunt met de trainer communiceren en vragen stellen.

Opleidingsmateriaal

- PowerPoint-presentatie (slides);
- Live Video.