

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

### 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 kunnen informeren;
- in staat te zijn frustraties, weerstand en emoties op te vangen;
- samen met de klant tot een aanvaardbare oplossing te kunnen 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:

Klassikale opleiding

Prijs:

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

Punten/uren:

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

Attestering:

- 600.013 bijscholing bank
- 700.010 bijscholing verzekeringen
- / bijscholing compliance

### DOELGROEP

---

De opleiding kan gevolgd worden door verschillende doelgroepen:

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

## VEREISTE VOORKENNIS

---

**Basic level opleiding:** deze opleiding behandelt de basisprincipes van het onderwerp.

**Vereiste voorkennis:** een basiskennis van AML en KYC regelgeving is vereist.

## 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

- **Duurtijd:** ½ lesdag (3 lesuren)
- **Uren:** 09:00 tot 12:30
- **Plaats:** Febelfin Academy: Phoenix building, Koning Albert II-laan 19, 1210 Brussel

## METHODOLOGIE

---

Een ‘**Klassikale opleiding**’ volg je presentieel in groep. Je bent samen met de andere deelnemers en de docent aanwezig op een afgesproken tijdstip in hetzelfde leslokaal. Er is mogelijkheid tot interactie en feedback, zowel van de deelnemers naar de docent toe als omgekeerd. Het lesmateriaal bestaat als basis uit een presentatie via het MyFA leerplatform, aangevuld met diversen zoals (digitale syllabus, presentatie, audiovisuele fragmenten, ...).

**Opleidingsmateriaal:** PowerPoint presentatie.