

Fraude financière chez les clients vulnérables : reconnaître, prévenir et agir correctement

OBJECTIFS

Cette formation propose une approche pratique pour reconnaître les signaux de fraude chez les clients vulnérables et y répondre de manière appropriée. Vous apprendrez à communiquer en toute sécurité, à évaluer les risques et à agir dans le cadre légal et interne.

Les objectifs de cette formation sont :

- distinguer les différentes formes d'exploitation financière des personnes âgées et des clients vulnérables ;
- reconnaître les signaux d'alerte typiques dans le comportement, les transactions et la communication ;
- identifier les techniques de manipulation psychologique (urgence, peur, isolement, dépendance) ;
- réagir correctement et avec empathie, sans stigmatisation ;
- comprendre les bases de la législation belge pertinente (vie privée, loi anti-blanchiment, mandat de protection) ;
- savoir quand et comment suivre les processus internes (fraude, conformité, risque).

RESUME

Catégorie:

- Retail banking
- Compliance & audit

Niveau:

Basique

Type de formation:

Formation en classe

Prix:

- Membre: € 310.00
- Non-membre: € 340.00
- Partner BZB: € 310.00
- Incompany: sur mesure, prix à la demande

Heures de recyclage:

- Banque: **3h** général
- Assurances: **3h** général
- Compliance: **3h**

PUBLIC

Le cours de formation peut être suivi par différents groupes cibles :

- les collaborateurs du secteur financier : employés de banque, conseillers en crédit et assurance, profils compliance, front- et back-office, call center, accueil.

CONNAISSANCE PRÉ-REQUIS

Formation de niveau de base : cette formation ne requiert aucune connaissance préalable et couvre la base du sujet.

PROGRAMME

CONTENU

- **Introduction**
 - Clients vulnérables dans le secteur financier
 - Définition de la vulnérabilité (âge, problèmes cognitifs, langue, compétences numériques...)
 - Pourquoi les personnes âgées sont une cible : chiffres, tendances et pratiques frauduleuses récentes en Belgique
 - Le rôle du secteur financier dans la détection précoce
- **Types d'exploitation financière & scénarios de fraude**
 - Abus au sein de la famille (pression, manipulation, tromperie)
 - Fraude par des tiers : phishing, fraude à la demande d'aide (« fraude du petit-fils »), fraude à l'investissement, escroquerie via aidants
 - Analyse de cas réels belges
 - Mini-exercice : « Activité client normale ou suspecte ? »
- **Reconnaître les signaux : comportement, transactions & contexte**
 - Signaux dans le comportement : incertitude, pression visible, changement d'attitude
 - Signaux dans les transactions : opérations inhabituelles, nouvelles procurations, virements importants soudains
 - Analyse des conversations : qui parle, qui décide, qui contrôle ?
 - Pratique : cartes de reconnaissance et travail interactif sur cas
- **Communication avec les clients vulnérables**
 - Comment aborder des situations délicates sans jugement
 - Questions de sécurité que les employés peuvent poser
 - Utiliser le bon ton : soutien, sans accusation
 - Scénarios de jeu de rôle : client sous pression, client confus, tiers qui parle indûment

INFORMATIONS PRATIQUES

- **Durée :** ½ journée de formation (3 heures de formation)
- **Heures :** 13:30 à 17:00
- **Lieu :** Febelfin Academy : Phoenix building, Boulevard du Roi Albert II 19, 1210 Bruxelles

MÉTHODOLOGIE

Une « **Formation en classe** » se suit en présentiel en groupe. Vous êtes présent avec les autres participants et le professeur à un moment convenu dans la même salle de cours. Il existe des possibilités d'interaction et de feed-back, tant des participants à l'enseignant qu'inversement. Le matériel didactique se compose comme base d'une présentation via la plateforme d'apprentissage MyFA, complétée de supports divers tels que syllabus numérique, présentation, extraits audiovisuels...