

# BAN212 - Relation clientèle, éthique et déontologie

## Présentation

### Prérequis

**Public ayant acquis un niveau bac+4**, possédant des connaissances de base en fiscalité et finance et une expérience professionnelle dans le domaine.

La formation est **soumise à agrément** aux conditions suivantes : être admis dans le **Master 2 Gestion de patrimoine** ou être **agréé** par l'enseignant responsable (voir "UE à la carte" sur le site de l'**EFAB**).

### Objectifs pédagogiques

Fournir aux auditeurs une compréhension des règles éthiques et déontologiques qui s'appliquent à l'activité de conseil en gestion de patrimoine et sensibiliser sur l'accompagnement commercial et les devoirs de conseil au client. Mettre en pratique les règles étudiées par un ensemble de jeux de rôle et cas d'étude.

## Programme

### Contenu

- **L'environnement réglementaire, une activité sous pression :**
  - Organes de contrôle et leur mission ; Principes et sanctions ; Mission d'une direction des risques et de la conformité ; Risques financiers, risques de crédit, risques opérationnels
- **La connaissance client (KYC), support de la relation client :**
  - Situation familiale, professionnelle, patrimoniale ; Protection de la famille, du patrimoine ; Projets, objectifs, sensibilité
- **Blanchiment des capitaux (LAB-FT-FF), devoirs de vigilance :**
  - GAFI ; Blanchiment, financement du terrorisme, fraude fiscale ; TRACFIN ; Sanctions
- **Primauté des intérêts clients, devoirs de conseils :**
  - Le devoir d'information, de conseil, de mise en garde, de non ingérence ; Les clientèles protégées ; Le secret professionnel ; Les conflits d'intérêts
- **Distribution de crédits :**
  - La responsabilité des contractants ; La loi Scrivener I du 10 Janvier 1978 relative aux crédits à la consommation ; La loi Scrivener II du 13 Juillet 1979 relative aux crédits immobiliers ; La loi Lagarde du 1er juillet 2010 portant réforme du crédit à la consommation ; Calculs d'endettements et de restes à vivre (RAV) ; La loi Neiertz du 31 décembre 1989 relative au surendettement ; Loi sur les taux d'usure
- **Commercialisation d'instruments financiers :**
  - Directives MIF I du 1er novembre 2007 relative aux marchés financiers ; Directive MIF 2 du 3 Janvier 2018 relative aux marchés financiers ; Protection de la clientèle (Situation patrimoniale, Revenus, Connaissance des marchés financiers, Objectifs de placements, Horizon de placement, Sensibilité aux risques) ; Préventions des conflits d'intérêts ; Prévention des abus de marché
- **Devoirs de conseils en assurances :**
  - La Directive Des Assurances (DDA) du 1er Octobre 2018 relative à la distribution d'assurances ; La Loi Hamon du 17 Mars 2014 ; L'assurance des emprunteurs (ADE) ; S'assurer et Emprunter avec un Risque Aggravé de Santé (AERAS) ; Incendies, Accidents et Risques Divers (IARD) ; Assurance Vie ; Plan d'Epargne Retraite (PER) ; Prévoyance
- **Entreprises, actifs et responsabilités**
  - Notions juridiques propres à l'activité de l'entreprise (Fonds de commerce, Droit au bail, Pas de porte, Franchise, Bail commercial, Bail professionnel, Bail précaire) ; Les formes juridiques d'entreprises ; Responsabilité indéfinie ; Responsabilité indéfinie et conjointe ; Responsabilité solidaire
- **L'insolvabilité des clients :**

Mis à jour le 01-04-2021



**Code : BAN212**

Unité d'enseignement de type cours

4 crédits

Volume horaire de référence (+/- 10%) : **40 heures**

**Responsabilité nationale :**

EPN09 - Economie Finance Assurance Banque (EFAB) / 1

**Contact national :**

EPN09 - département EFAB

292 rue Saint Martin

accès 3

75003 Paris

01 58 80 87 45

Boris Buljan

[boris.buljan@lecnam.net](mailto:boris.buljan@lecnam.net)

- Particuliers : Contrats et comptes (Convention, Mandat, Solidarité) ; FICOBA/FCC/FICP ; Clientèles fragiles / droit au compte ; Surendettement
- Entreprises : Procédures collectives

## Modalités de validation

- Examen final

## Description des modalités de validation

L'UE est validée par un examen écrit.