

# Banque et clientèle fragile : posture, outils et obligations - BFFR

**Code produit :** BFFR

**Niveau :** Initiation

**Modalité :** Presentiel

**Durée (en heure) :** 7.0

**Tarif :** 0,00 € HT

**Eligible DDA :** non

**Public :**

Conseillers clientèle  
particuliers et professionnels,  
banquiers privés, chargés  
d'affaires

**Prérequis :**

Aucun

## Objectif

- Identifier les clientèles fragiles et comprendre leurs spécificités
- Adopter une posture professionnelle bienveillante, éthique et adaptée
- Connaître les dispositifs réglementaires, sociaux et bancaires en faveur de l'inclusion
- Prévenir le surendettement et favoriser l'autonomie bancaire

## Programme de la formation

1. Comprendre la fragilité financière et sociale

- Définition de la clientèle fragile
  - Typologies : précarité économique, personnes âgées, en situation de handicap, jeunes en insertion, etc.
  - Chiffres clés et enjeux sociétaux
2. Cadre réglementaire et obligations
- Article L 312-1 du Code monétaire et financier
  - Droit au compte, offre spécifique, plafonnement des frais
  - Rôle de la Banque de France et du CCSF
  - Règles de détection, alerte et traitement
3. Posture relationnelle et éthique
- Écoute active, non-jugement
  - Adapter son langage et ses outils à la situation du client
  - Gérer les émotions (des clients, les siennes)
  - Équilibre entre accompagnement et responsabilisation
4. Outils bancaires d'inclusion
- Offres spécifiques, alertes et plafonnements automatiques
  - Budgétisation, accompagnement budgétaire, partenariats sociaux
  - Numérique inclusif : accessibilité des outils digitaux, aide à la prise en main
5. Prévention du surendettement
- Signaux faibles d'alerte
  - Posture proactive
  - Savoir orienter vers les bons dispositifs (BDF, CCAS, partenaires associatifs)
  - Comprendre la procédure de surendettement

## **Moyens d'évaluation**

- Evaluation des acquis de la formation par le biais de QCM et/ou d'exercices pratiques
- Questionnaire de satisfaction à chaud complété par chacun à l'issue du stage
- Questionnaire d'évaluation à froid complété par chacun entre 2 et 3 mois après le stage

## **Méthodes pédagogiques**

- Exposés à partir d'un diaporama

- Jeu de cartes profils
- Parcours client fictif
- Jeux de rôle
- Débriefings guidés avec focus sur la posture, l'empathie, les formulations
- Création collective d'une fiche de réflexes (World Café)
- Echanges d'expériences

AF2A - 64 Rue de Miromesnil, 75008 Paris

Copyright 2024 AF2A. Tous droits réservés.