

## S'approprier les techniques bancaires du particulier - Certificat Intégration Mobilité Bancaire 4

CATEGORIE : C

### Vue d'ensemble

Domaine(s) d'activité professionnel dans lequel(s) est utilisé la certification :

Spécifique : ■ **Banque, assurances et immobilier - Banque**

Cette certification est spécifique au domaine professionnel de la Banque et transverse aux différentes familles de métiers :

Force de vente : conseiller de clientèle, Chargé(e) d'accueil,

Métiers des traitements : technicien des opérations bancaires,

Fonctions support.

Code(s) NAF : **64.19Z**

Code(s) NSF : **313**

Code(s) ROME : **C1206**, **C1401**

Formacode : —

Date de création de la certification : **01/09/2018**

Mots clés : **REGLEMENTATION**, **projets client**,  
**decouverte client**, **Banque**

### Identification

Identifiant : **3665**

Version du : **19/07/2018**

### Références

Consensus, reconnaissance ou recommandation :

Formalisé :

■ **N/A**

Non formalisé :

■ **N/A**

### Descriptif

#### Objectifs de l'habilitation/certification

L'objectif de la certification est d'amener le collaborateur à être en capacité de :

Faire la découverte d'un client, d'identifier ses besoins et ses projets, de proposer des solutions répondant aux besoins et à l'intérêt du client et de contribuer à la relation commerciale tout en respectant les dimensions réglementaires, juridiques et fiscales.

La profession bancaire, représentée par l'AFB, a exprimé son souhait de proposer aux collaborateurs entrant dans la banque ou en situation de mobilité bancaire, des certificats prenant la suite du BP Banque et leur permettant de mieux comprendre l'environnement bancaire dans lequel ils évoluent et faciliter leur intégration ou leur mobilité au sein de la banque. Cette volonté s'est exprimée au travers des instances formation de l'AFB, validée par la CPNE. Quatre certifications sont ainsi créées, dont les contenus ont été validés par la Commission Formation.

#### Lien avec les certifications professionnelles ou les CQP enregistrés au RNCP

■ Sans objet

#### Descriptif général des compétences constituant la certification

**Connaître le client, ses besoins, ses projets :**

en menant un entretien de découverte,

Public visé par la certification

en repérant les cycles de vie des clients particuliers,  
en identifiant, en recueillant et en conservant les informations clés de son client,  
en identifiant les obligations réglementaires liées à la connaissance de son client (CNIL, secret professionnel, KYC, PPE...).

## **Identifier des propositions répondant aux besoins et à l'intérêt des clients :**

en répondant au client sur les sujets de banque au quotidien : entrée en relation, compte chèque et moyens de paiement  
en reconnaissant les risques liés à l'ouverture et au fonctionnement du compte au quotidien (les risques de crédit et réglementaires : LAB, protection client, CNIL, secret professionnel),  
en prenant en charge les réclamations, en assurant leur suivi et saisissant les opportunités de rebond,  
en répondant au client en matière d'épargne après avoir identifié les objectifs du client, et son appétence au risque,  
en répondant au client en matière de financement après avoir identifié et quantifié les besoins de financement du client,  
en identifiant les risques d'un projet à financer et les différentes garanties existantes,  
en identifiant les financements courts et moyen terme (découvert, revolving, prêt personnel...) en fonction des situations des clients,  
en qualifiant les contours d'un projet immobilier et en transmettant une demande au conseiller dédié,  
en répondant au client en matière d'assurance et de prévoyance en fonction des différents risques (dommages sur les biens et personnes) auquel les particuliers sont exposés,  
en identifiant les contours des régimes sociaux (retraite, assurance maladie...),  
en saisissant les opportunités de proposition des produits d'assurance (crédit auto -> IARD...),  
en respectant les obligations réglementaires liées à l'épargne (MIF...), aux opérations de financement, à l'assurance et à la prévoyance.

## **Contribuer à la relation commerciale**

en identifiant les besoins et les projets du client,  
en identifiant, en proposant et en concrétisant une offre commerciale,  
en argumentant avec un client.

## *Modalités générales*

La certification est accessible après une formation de 8 jours, soit 40 heures, en face à face pédagogique incluant des travaux collectifs et interactifs.

Les apprenants travailleront sur les dimensions juridiques, réglementaires, fiscales et identifieront les solutions possibles répondant aux besoins identifiés tout au long de la relation client.

Modalités : exposés, travaux en sous-groupes, restitutions orales, ressources multimédia.

## *Liens avec le développement durable*

Aucun

- Collaborateurs ou futurs collaborateurs de banque amenés à exercer dans les différentes familles de métiers bancaires : force de vente, métiers des traitements, fonctions support, dans le cadre d'une intégration ou d'une mobilité pour une meilleure employabilité dans l'environnement bancaire.

## Valeur ajoutée pour la mobilité professionnelle et l'emploi

*Pour l'individu*

*Pour l'entité utilisatrice*

La certification permet aux collaborateurs ne disposant pas ou peu de formation bancaire d'intégrer ce secteur, d'exercer les fonctions en étant rapidement opérationnels, de se professionnaliser, d'évoluer vers les métiers commerciaux et d'accéder rapidement à une certification reconnue par la profession.

Facilite l'employabilité et l'évolution professionnelle.

Les qualifications liées à cette certification sont nécessaires dans un grand nombre de métiers de l'entreprise banque et permettent d'avoir un interlocuteur fiable formé et certifié.

L'intérêt de cette certification est double : pour le titulaire une meilleure employabilité et mobilité, pour les entreprises un atout dans sa politique de qualité.

## Evaluation / certification

### Pré-requis

Aucun.

### Compétences évaluées

Toutes les compétences sont évaluées :

Mener un entretien afin de connaître le client, ses besoins, ses projets.  
Identifier des propositions répondant aux besoins et à l'intérêt des clients.

Contribuer à la relation commerciale.

### Niveaux délivrés le cas échéant (hors nomenclature des niveaux de formation de 1969)

Sans objet.

La validité est Permanente

**Possibilité de certification partielle :** non

Matérialisation officielle de la certification :

Attestation de réussite dématérialisée

### Centre(s) de passage/certification

- France Métropolitaine et Outre-Mer

## Plus d'informations

### Statistiques

Nouvelle certification ayant vocation à remplacer les unités les plus utilisées du BP Banque.

### Autres sources d'information

<http://www.cfpb.fr/formations/formation-diplomante/certificat-integration-mobilite-bancaire>