

Référentiel de certification

Conseiller(ère) Patrimonial(e) Agence

| REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i> | REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales</i> | REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>Définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i> | |
|--|--|---|---|
| | | MODALITÉS D'ÉVALUATION | CRITÈRES D'ÉVALUATION |
| A1 Prise en charge de la demande d'un client patrimonial | A1.C1 Accueillir le client patrimonial quel que soit le canal utilisé en exerçant une posture professionnelle de conseiller patrimonial pour créer de la satisfaction client et développer une relation commerciale dans le temps. | <p>Mise en situation orale individuelle de 30 minutes précédées d'une préparation de 30 minutes : (A1-A2-A3)</p> <p>Sur la base d'une situation clientèle, un jeu de rôles est organisé avec un des membres du jury, professionnel de la clientèle de particulier.</p> <p>Les mises en situation portent sur une situation de contact entre le client/prospect et le conseiller(ère) Patrimonial(e) Agence. Le candidat sera évalué sur sa capacité à adopter une posture de service et de communication face à une demande d'un client patrimonial.</p> | <p>Le conseiller connaît les caractéristiques de la clientèle patrimoniale et son marché.</p> <p>Il adapte sa posture à la typologie de la clientèle.</p> <p>Il prend en charge le client quel que soit le canal de communication utilisé (que le client soit physiquement à l'agence ou non), puis répond au client, et ce, dans le respect des règles de déontologie, de conformité et de bienséance.</p> |
| | A1.C2. Qualifier la demande d'un client patrimonial par un questionnement adapté et l'exploitation des données-client connues, quelle que soit la nature de la demande, pour identifier la situation et les projets du client. | | <p>Le conseiller prend en charge et qualifie la demande d'un client patrimonial. Par un questionnement et une posture professionnelle adaptée, il reformule la demande du client et valide avec le client ses besoins et ce dans le respect des pratiques et des règles de déontologie, de conformité et de bienséance.</p> |
| A2. Pilotage des actions à mener lors de la prise en charge de la demande d'un client patrimonial | A2.C1. Arbitrer la prise en charge de la demande par le conseiller patrimonial, selon ses compétences et son niveau de délégation, ou par un expert (interne ou externe), afin de respecter les usages et l'organisation de son établissement bancaire. | <p>Il devra rassembler les éléments nécessaires à l'analyse de la demande du client, diagnostiquer sa situation patrimoniale qu'il communiquera au client/prospect.</p> <p>Le jeu de rôles est suivi d'une autoévaluation du candidat sur le traitement de la situation, et de questions complémentaires à la situation traitée posées par le jury dans le cadre des compétences abordées dans le bloc de compétences.</p> <p><i>Pour les candidats en situation d'handicap : Selon les besoins des candidats, un tiers temps supplémentaire est accordé à la préparation de la mise en situation. Les supports écrits ainsi que l'accès aux salles d'examen sont également adaptés aux candidats en situation d'handicap. En plus des consignes préalables, les membres du jury d'évaluation sont avisés (cf. annexe « Handicap - aménagement des épreuves d'examens » du règlement des examens).</i></p> | <p>A l'appui d'un échange avec le client sur sa demande, le conseiller est en capacité de déterminer l'expert à solliciter et de lui présenter une synthèse de la problématique nécessitant son intervention.</p> <p>Le conseiller respecte son niveau d'intervention et de délégation dans le cadre des règles établies par son établissement bancaire.</p> |
| | A2.C2 Coordonner avec le client patrimonial la prise en charge de sa demande afin d'assurer le traitement du dossier. | | <p>Le conseiller établit un planning des grandes étapes de prise en charge de la demande du client patrimonial.</p> |

| REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i> | REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales</i> | REFERENTIEL D'EVALUATION <i>Définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i> | |
|--|--|--|--|
| | | MODALITÉS D'ÉVALUATION | CRITÈRES D'ÉVALUATION |
| A3. Réalisation du bilan de la situation d'un client patrimonial | A3.C1 Préparer l'entretien de découverte du client patrimonial en exploitant les ressources à disposition du conseiller pour qualifier les questions à poser lors de l'entretien. | | Le conseiller recueille les informations sur la situation patrimoniale connue par la banque ou en dehors lors de la préparation de l'entretien de découverte. Il identifie les informations à recueillir lors de l'entretien (au plan civil, juridique, familial, fiscal, patrimonial, professionnel, financier, ses projets...). |
| | A3.C2 Découvrir la situation patrimoniale du client en conduisant l'entretien de découverte pour cartographier sa situation, ses besoins et ses objectifs dans le respect de la réglementation et de la déontologie. | | Le conseiller mène l'entretien par l'approche patrimoniale globale dans le respect de la protection des données personnelles et complète le dossier client en vue de réaliser le diagnostic de la situation patrimoniale. |
| | A3.C3 Réaliser le diagnostic de la situation patrimoniale du client en analysant les données recueillies pour détecter les problématiques liées à la situation actuelle du client au regard de ses objectifs. | | Le conseiller exploite les éléments recueillis avec le client pour mettre en évidence les problématiques liées à sa situation. Il s'appuie sur le diagnostic posé pour choisir avec le client les orientations (sur le plan civil, matrimonial, juridique, fiscal, financier, patrimonial, ...) à explorer afin d'obtenir son adhésion et sa validation. Il explique au client le diagnostic de sa situation patrimoniale dans le respect de la déontologie, de la réglementation en matière de LCB FT et de conformité. |
| A4 Accompagnement du conseiller patrimonial dans l'évolution de la situation matrimoniale et fiscale du client | A4.C1 Elaborer des scénarii d'optimisation matrimoniale et fiscale en cohérence avec le diagnostic et les besoins du client patrimonial, dans le respect de la réglementation pour répondre aux besoins et aux objectifs du client. | Epreuve écrite individuelle – Cas pratique d'une durée de 1h30. (A4) Sur la base de données extraites d'une situation professionnelle fournie, le candidat analysera la situation matrimoniale et fiscale d'un client patrimonial. Il préconisera des solutions d'optimisation matrimoniale et fiscale et identifiera les impacts de cette proposition. En fonction d'une évolution de la situation patrimoniale et/ou matrimoniale, il analysera les impacts sur la situation initiale du client et les mesures à préconiser. <i>Pour les candidats en situation d'handicap :</i> <i>Selon les besoins des candidats, un tiers temps supplémentaire est accordé à la composition. Les supports écrit ainsi que l'accès aux salles d'examen sont également adaptés aux candidats en situation d'handicap (caractères- police – couleurs). Cf. annexe « Handicap - aménagement des</i> | En exploitant le bilan patrimonial, le profil de risque et les projets du client, le conseiller construit les scénarii d'optimisation matrimoniale et fiscale. |
| | A4.C2 Présenter au client patrimonial les scénarii d'optimisation matrimoniale et fiscale argumentés et correspondant à ses besoins afin de faire adhérer le client aux scénarii. | | Le conseiller présente et explique au client les scénarii d'aménagements de la situation matrimoniale et fiscale et les démarches pour y parvenir. |
| | A4.C3 Mettre en œuvre les scénarii d'optimisation matrimoniale et fiscale en orientant le client patrimonial vers un conseil juridique ou fiscal de son choix et/ou en concrétisant la solution bancaire proposée afin de répondre aux besoins et aux objectifs du client. | | Le conseiller recueille l'adhésion du client sur les scénarii présentés. Il oriente le client vers le professionnel spécialisé (juridique, fiscal) de son choix. Il contractualise les solutions bancaires acceptées par le client patrimonial. |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | <i>épreuves d'examens » du règlement des examens).</i> | |
|--|--|--|--|

| REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i> | REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales</i> | REFERENTIEL D'EVALUATION <i>Définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i> | |
|--|---|---|---|
| | | MODALITÉS D'ÉVALUATION | CRITÈRES D'ÉVALUATION |
| A5 – Proposition de solutions patrimoniales adaptées à la situation et aux besoins du client | A5.C1 Elaborer les préconisations patrimoniales (épargne bancaire et financière, services) adaptées à la situation et aux objectifs du client patrimonial dans le respect de la réglementation et de la déontologie et de son acceptation du risque pour répondre à sa demande | Epreuve écrite individuelle : cas pratique d'une durée de 3h. (A5 - A6) Sur la base d'un dossier client et d'une synthèse des éléments d'information recueillis lors d'un entretien préalable, le candidat élaborera des préconisations incluant les différentes dimensions de la stratégie patrimoniale, expliquera et argumentera et négociera ses propositions en fonction de la demande initiale et du besoin exprimé. Dans un second temps, à l'émergence d'évolutions de sa situation ou la survenue d'événements, il adaptera sa stratégie en fonction d'évolutions pouvant émerger. <i>Pour les candidats en situation d'handicap : Selon les besoins des candidats, un tiers temps supplémentaire est accordé à la composition. Les supports écrits ainsi que l'accès aux salles d'examen sont également adaptés aux candidats en situation d'handicap (caractères - police – couleurs). Cf. annexe « Handicap - aménagement des épreuves d'examens » du règlement des examens).</i> | En exploitant le bilan patrimonial réalisé avec le client, le profil de risque et les projets du client, le conseiller construit les préconisations patrimoniales en matière d'épargne bancaire et financière. |
| | A5.C2 Elaborer les préconisations patrimoniales de crédits adaptées à la situation et aux objectifs du client patrimonial dans le respect de la réglementation et de la déontologie et de la maîtrise des risques liés aux crédits pour répondre à sa demande | | En exploitant le bilan patrimonial, sa connaissance des éléments de risques, de montage de dossier, de la tarification et des dérogations accordées, le conseiller construit les préconisations patrimoniales en matière de crédits. |
| | A5.C3 Elaborer les préconisations patrimoniales (assurance et prévoyance) adaptées à la situation et aux objectifs du client patrimonial dans le respect de la réglementation des banques et des assurances, de la déontologie et de son profil de risque pour répondre à sa demande. | | En exploitant le bilan patrimonial réalisé avec le client, le profil de risque et les projets du client, le conseiller construit les préconisations patrimoniales en matière d'assurance et de prévoyance. Il respecte les délégations et normes de son établissement bancaire ainsi que les réglementations en vigueur. |
| A6 – Concrétisation des propositions faites aux clients patrimoniaux | A6.C1 Présenter au client patrimonial les préconisations adaptées à sa situation et aux objectifs dans le respect de la réglementation et de la déontologie en expliquant leur adéquation avec sa situation, ses besoins et ses objectifs pour le faire adhérer et faciliter sa compréhension des solutions et sa prise de décision. | Epreuve écrite individuelle : cas pratique d'une durée de 3h. (A5 - A6) Sur la base d'un dossier client et d'une synthèse des éléments d'information recueillis lors d'un entretien préalable, le candidat élaborera des préconisations incluant les différentes dimensions de la stratégie patrimoniale, expliquera et argumentera et négociera ses propositions en fonction de la demande initiale et du besoin exprimé. Dans un second temps, à l'émergence d'évolutions de sa situation ou la survenue d'événements, il adaptera sa stratégie en fonction d'évolutions pouvant émerger. <i>Pour les candidats en situation d'handicap : Selon les besoins des candidats, un tiers temps supplémentaire est accordé à la composition. Les supports écrits ainsi que l'accès aux salles d'examen sont également adaptés aux candidats en situation d'handicap (caractères - police – couleurs). Cf. annexe « Handicap - aménagement des épreuves d'examens » du règlement des examens).</i> | Le conseiller présente et explique au client les avantages et les limites des solutions préconisées. Il informe le client patrimonial de l'impact des préconisations sur sa situation. Il explique au client toutes les dimensions de la proposition en respectant les pratiques et les règles en vigueur. Ainsi il explique les caractéristiques principales des produits et services proposés, analyse le niveau de risque du dossier, argumente les propositions, répond aux questions. Il respecte la primauté des intérêts du client et de la banque. |
| | A6.C2 Négocier les propositions faites au client patrimonial en argumentant et en répondant à ses questions et ses objections pour s'assurer de son adhésion aux solutions, du respect des intérêts et des objectifs du clients et du respect de la stratégie commerciale de l'établissement bancaire. | | Le conseiller traite les objections, négocie les conditions financières et valide celles-ci avec le client. Il s'assure que la négociation est conduite dans la limite de ses autorisations de délégation. Il présente à sa hiérarchie une demande dérogatoire en matière de tarification le cas échéant. Le conseiller respecte la primauté des intérêts du client et de la banque. |
| | A6.C3 Conclure la vente des solutions faites au client patrimonial en assurant un service client de qualité pour accompagner la satisfaction client. | | Le conseiller présente les documents de contractualisation au client en les lui expliquant. Il s'assure par un questionnement et une posture adaptée de la compréhension du client et le conforte dans les décisions qu'il a prises. |

| REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i> | REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales</i> | REFERENTIEL D'EVALUATION <i>Définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i> | |
|--|---|---|--|
| | | MODALITÉS D'ÉVALUATION | CRITÈRES D'ÉVALUATION |
| | A6.C4 Assurer le suivi de la concrétisation d'une solution patrimoniale pour fidéliser le client patrimonial. | | Le conseiller pilote la mise en place des solutions d'optimisation patrimoniale. Il reste impliqué sur les étapes de mise en place des solutions et tient informé le client. Il s'assure de la satisfaction du client dans le temps des solutions retenues et peut intervenir lors d'échange avec le client pour faire évoluer celles –ci. |
| A7. Organisation du développement du portefeuille de clients patrimoniaux | A7.C1 Elaborer un plan d'action commercial en s'appuyant sur l'analyse des forces et des faiblesses du portefeuille et sur la stratégie commerciale de la banque pour développer le portefeuille et sa rentabilité du portefeuille. | Epreuve écrite individuelle : Cas pratique écrit Durée : 2 heures (A7- A8) <ul style="list-style-type: none"> Sur la base d'éléments contextuels fournis (description de l'environnement, tableau de bord, portefeuille clients, ...), le candidat étudiera un portefeuille clients dans ses dimensions économiques, commerciales, potentiel de développement, ... Il établira ensuite un plan d'action commerciale argumenté. Sur la base d'une situation client fournie, le candidat détectera et analysera les risques opérationnels et de conformité | Le conseiller construit un plan d'action commercial en tenant compte des forces et des faiblesses, et de la stratégie de l'entreprise. Il analyse la structure du portefeuille des clients patrimoniaux. Il identifie les actions prioritaires pour atteindre les objectifs commerciaux définis par la banque. Il met en œuvre les moyens et ressources lors d'un plan d'action (synergie entre les marchés particuliers / professionnels, actions de prospection, ...). Il identifie les critères de suivi du plan d'action et présente à sa hiérarchie le plan d'action. Il programme des actions de recommandations ou de prospections. |
| | A7.C2 Mettre en œuvre le plan d'action commercial de la clientèle patrimoniale par la planification et le suivi du plan d'action commerciale, pour développer le portefeuille client et sa rentabilité. | | Le conseiller met en place le plan d'action selon les critères définis. Il planifie les actions commerciales, suit la mise en œuvre du plan d'action dans le temps pour le faire évoluer selon les résultats obtenus et analyse les performances du plan d'action pour le faire évoluer. |
| A8. Suivi au quotidien du portefeuille des clients patrimoniaux | A8.C1 Assurer le suivi de la relation client au quotidien en gérant les risques d'attrition et en assurant une qualité de service pour fidéliser le client dans le temps et participer à la démarche qualité de la banque. | Pour les candidats en situation d'handicap : <i>Selon les besoins des candidats, un tiers temps supplémentaire est accordé à la composition. Les supports écrits ainsi que l'accès aux salles d'examen sont également adaptés aux candidats en situation d'handicap (caractères - police – couleurs). Cf. annexe « Handicap - aménagement des épreuves d'examens » du règlement des examens).</i> | Le conseiller identifie les nouveaux événements de la vie du client, organise des actions de fidélisation des clients : actions d'information et de communication et évalue les risques d'attrition. Il gère les réclamations dans le respect des règles et process en vigueur. |
| | A8.C2 Mettre en œuvre la gestion des risques opérationnels du client patrimonial au quotidien pour assurer la rentabilité et la réputation de l'établissement bancaire. | | Le conseiller est partie prenante de la gestion des risques dans l'exercice de ses missions de conseiller. A cet effet, il respecte le cadre réglementaire. Il intègre la gestion du risque à chaque instant de la relation client. Il applique la politique de maîtrise des risques de l'établissement. |
| | A8.C3 Mettre en œuvre la gestion des risques de conformité et de déontologie du client patrimonial au quotidien pour répondre aux obligations réglementaires et participer à la démarche qualité de la banque. | | Le conseiller est partie prenante de la gestion des risques dans l'exercice de ses missions de conseiller. A cet effet, il respecte le cadre réglementaire de déontologie, de conformité, LCB – FT.... Il intègre la gestion du risque à chaque instant de la relation client. Il applique la politique de maîtrise des risques de l'établissement. |
| | A8.C4 Rendre compte de l'évolution du portefeuille de clients patrimoniaux à sa hiérarchie sur ses dossiers pour répondre aux objectifs stratégiques de l'établissement. | | Le conseiller établit un reporting des événements marquants de son activité à sa hiérarchie. Il présente un compte-rendu de son activité à sa hiérarchie. Il argumente des décisions à prendre à sa hiérarchie. Il alerte sa hiérarchie sur des cas de clients présentant des risques. En tenant compte de la réglementation en vigueur et des procédures de l'entreprise. |

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

Liste des blocs de compétences :

- Bloc 1 : Examiner la demande du client en vue de réaliser un conseil patrimonial (activités 1, 2 ,3)
- Bloc 2 : Proposer un conseil d'optimisation matrimoniale et fiscale adapté aux besoins de la clientèle patrimoniale (activité 4)
- Bloc 3 : Mettre en œuvre un conseil d'optimisation patrimoniale adapté aux besoins de la clientèle patrimoniale (activités 5, 6)
- Bloc 4 : Contribuer au développement de la clientèle patrimoniale au sein d'un établissement bancaire tout en maîtrisant les risques (activités 7, 8)