

## **Référentiel de certification**

**CONSEILLER(ERE) DE CLIENTELE DE PARTICULIERS  
BANQUE ET ASSURANCE**

REFERENTIEL D'ACTIVITES	REFERENTIEL DE COMPETENCES	REFERENTIEL D'EVALUATION	
		MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
<b>A.1.1 Réalisation d'actions de la relation client dans un univers omnicanal adapté aux cibles particuliers conforme à la politique de l'établissement banque/assurance</b>	C1.1.1 Préparer l'entretien - <u>en analysant les données disponibles et manquantes du dossier et les données digitales</u> - <b>pour anticiper les besoins du client particulier et le potentiel de développement commercial du client.</b>	<b>Epreuve orale individuelle :</b> mise en situation devant un jury de professionnels de la relation client  <b>Durée :</b> 30 minutes de préparation + 30 minutes d'entretien	Le candidat identifie les données manquantes du dossier client et il imagine les besoins potentiels du client : par exemple, financement d'un projet immobilier, protection du conjoint ou des enfants, préparation de la retraite, besoin d'un compte commun.
	C1.1.2 Assurer un service de relation client - <u>en accueillant le client dans un contexte omnicanal</u> - <b>pour obtenir un parcours client qualitatif et adapté aux situations de handicap.</b>	Sur la base d'une situation clientèle, un jeu de rôles est organisé avec un des membres du jury. Les mises en situation portent sur la réalisation d'activités, en lien avec la relation client, de conseils et de vente de produits banque/assurance dans un univers omnicanal et dans le respect de la réglementation et des principes de déontologie.	Dès les premiers instants de la mise en relation avec un client particulier, le conseiller respecte les normes de l'accueil : organisationnelles et comportementales, en présentiel ou en distanciel : téléphone ou visio.
<b>A.1.2 Réalisation d'actions de conseils adaptés aux profils de la clientèle particuliers des établissements de banque/assurance</b>	C1.2.1 Gérer les demandes client particulier lors d'un entretien omnicanal - <u>en prenant en charge la demande, en le questionnant et en diagnostiquant sa situation</u> - <b>pour conseiller le client sur la viabilité de son projet.</b>	Le jury évalue les compétences du candidat au vu des critères d'évaluation.	Le conseiller écoute et questionne le client particulier sur sa demande afin d'identifier son besoin, ce qui constitue la prise en charge de la demande.  Le questionnement doit se faire par des questions ouvertes qui commencent par exemple : comment, pourquoi, quoi, qui. Il limite les questions fermées qui amène une réponse précise de type « oui », « non », un chiffre ou une donnée.  Il respecte son périmètre de responsabilité : délégations de pouvoirs d'un conseiller particulier.

	<p>C1.2.2 Préconiser des solutions en lien avec les attentes et besoins du client – <u>en le conseillant sur les univers de la banque et assurance – pour l’accompagner dans la réalisation de ses projets.</u></p>		<p>Le conseiller propose une solution banque/assurance personnalisée dans le périmètre de son expertise qui répond aux besoins et/ou projets du client. Il oriente le client si nécessaire vers un interlocuteur spécialisé : par exemple, homme de loi, expert épargne.</p>
	<p>C1.2.3 Accompagner le client dans le choix des offres banque/assurance – <u>en l’informant sur les caractéristiques des solutions proposée en lien avec son projet - pour réaliser son devoir de conseil.</u></p>		<p>Le conseiller explique au client les caractéristiques de sa proposition pour réaliser son devoir de conseil en mettant en avant les bénéfices de la solution pour le client. Par exemple, pour un client qui recherche une épargne pour la transmettre à ses enfants, le conseiller mettra en avant le bénéfice de l’assurance vie : la clause bénéficiaire du contrat permet de choisir à qui transmettre les fonds.</p>
<p><b>A.1.3 Vente des produits banque-assurance auprès d’une clientèle de particuliers</b></p>	<p>C1.3.1 Réaliser une négociation lors d’un entretien avec un client particulier – <u>en traitant les objections et le questionnement du client – pour vendre les offres de banque-assurance en lien avec ses besoins.</u></p>		<p>Le conseiller amortit l’objection du client avec méthode, en lui montrant au client qu’il a été entendu mais en lui faisant précisé ce qu’il veut dire méthode de traitement de l’objection ACTE (accepter creuser traiter enchaîner). En phase de traitant le candidat inclut à sa proposition initiale, une alternative de manière à garder le lead sur l’entretien</p>
	<p>C1.3.2 Mettre en œuvre la contractualisation des préconisations – <u>en expliquant les termes du contrat et en respectant règles de déontologie, de confidentialité et d’éthique, les process et la réglementation banque-assurance – pour remporter l’adhésion du client.</u></p>		<p>Le conseiller accompagne le client dans la signature du contrat qui formalise sa proposition commerciale en lui expliquant les termes techniques et la réglementation en vigueur liée au contrat, à</p>

	<p>C 1.3.3 Assurer le suivi de la relation avec un client particulier – <u>en réalisant des actions post-entretien de type compte-rendu dans le dossier client, mise à jour de la connaissance client, ... et en traitant les réclamations - pour satisfaire et fidéliser le client et gérer les risques d'attrition.</u></p>		<p>l'environnement de vente. Par exemple, lors de la vente d'un crédit, le conseiller doit expliquer les délais liés à l'offre de prêt. S'il est en présence de personne considérée comme vulnérable, il appliquera aussi la réglementation spécifique</p> <p>Le conseiller réalise les tâches post-entretien en complétant le dossier client de manière qualitative et prévoyant des revoirs, par exemple, rappels d'actions futures, suivre les dossiers transférés au back-office.</p>
<p><b>A2.1 Diagnostic du besoin, de la situation personnelle, patrimoniale, et fiscale du client/prospect en matière de produits banque/assurance particulier</b></p>	<p>C2.1.1 Identifier les problématiques du client particulier – <u>en se référant sur sa situation personnelle, professionnelle et fiscale – pour améliorer la connaissance du client.</u></p> <p>C2.1.2 Analyser les informations recueillis sur le client particulier – <u>en déterminant les actions à mener sur sa situation personnelle, professionnelle et fiscale – pour mettre à jour la base de gestion de la relation client de l'établissement.</u></p> <p>C2.1.3 Accompagner le client particulier dans les événements de sa vie – <u>en le conseillant sur les aspects juridiques et fiscaux de sa situation personnelle et en l'orientant vers l'interlocuteur spécialisé – pour répondre à ses besoins en matière de produits banque/assurance.</u></p>	<p><u>Épreuve écrite individuelle :</u> Cas pratique en lien avec une situation client.</p> <p><u>Durée :</u> 3h00</p> <p>Sur la base d'une situation clientèle, un cas pratique est proposé aux candidats.</p> <p>Le cas pratique est assorti de questions afin de guider le candidat sur l'attendu.</p> <p>Le cas pratique porte sur deux thématiques choisies, de manières aléatoires, sur les quatre univers de la banque et l'assurance : produits et services bancaires, assurance et prévoyance, épargne et crédits particuliers.</p> <p>Le candidat doit donc être préparé sur les quatre univers de la banque et l'assurance.</p>	<p>Le conseiller identifie les problématiques du client au vu de sa situation personnelle, professionnelle et fiscale. Par exemple, un couple souhaite être conseiller sur le choix de se pacser ou se marier vis-à-vis des conséquences bancaires.</p> <p>Le conseiller rapproche les règles juridiques et ou fiscales pour répondre à la problématique. Il fait le lien entre ces règles et la problématique afin d'établir une stratégie patrimoniale. Par exemple, le client, qui estime qu'il paye trop d'impôt, est conseillé sur les solutions de déductions et/ou réductions d'impôt.</p> <p>Le candidat formule le conseil juridique ou fiscale en utilisant des termes adaptés à la compréhension du client. Par exemple, expliquer au client que l'organisation de la dévolution successorale est le fait</p>

		Le jury évalue les compétences du candidat au vu des critères d'évaluation.	d'organiser la transmission de son patrimoine lors du décès.
<b>A.2.2 Construction d'une solution en lien avec le diagnostic du besoin, de la situation personnelle, patrimoniale, et fiscale du client particulier</b>	C2.2.1 Élaborer une réponse commerciale – <u>en déterminant les produits et services liés aux besoins du client</u> – <b>pour répondre à ses problématique bancaires et assurantielles.</b>		Le conseiller sélectionne les produits et services des quatre univers de la banque et l'assurance qui permettront de répondre à la problématique du client et en lien avec le diagnostic. Par exemple, un client qui souhaite financer l'achat d'un véhicule, se verra proposer un crédit à la consommation et une assurance automobile.
	C2.2.2 Construire une argumentation de la proposition commerciale – <u>en mettant en avant les bénéfices et les avantages fiscaux liés au handicap</u> – <b>pour convaincre le client de l'intérêt de la solution et réaliser son devoir de conseil.</b>		Le conseiller détermine les bénéfices de sa solution vis-à-vis du diagnostic et de la problématique et justifie son choix. Par exemple, certain contrat d'assurance-vie permet d'obtenir des avantages fiscaux pour les clients en situation de handicap ou l'enfant bénéficiaire en situation de handicap.
<b>A.2.3 Réalisation d'actions de commercialisation multi vente sur les quatre univers de produits banque/assurance</b>	C2.3.1 Proposer au client des produits et services attachés aux compte bancaires – <u>en élaborant, en promouvant et vendant les solutions de la banque/assurance et respectant la réglementation</u> – <b>pour répondre à ses besoins du quotidien.</b>		Le conseiller détermine une solution de produits et services attachés aux comptes bancaires en fonction du diagnostic, des projets et des besoins du client. Il explique au client le cadre réglementaire.  Par exemple, les besoins quotidiens en matière de produits et services attachés aux comptes bancaires sont les moyens de paiement, les comptes bancaires les services en lignes.

	<p>C2.3.2 Proposer au client des produits et services assurance et prévoyance – <u>en élaborant, en promouvant et vendant les solutions de la banque/assurance et respectant la réglementation</u> – <b>pour répondre à ses besoins du quotidien et à la construction de ses projets.</b></p>		<p>Le conseiller détermine des solutions d'assurances et de prévoyance en fonction du diagnostic, des projets et des besoins du client.</p> <p>Par exemple, des solutions d'assurances de biens et d'assurance de personne : assurance décès et accidents.</p> <p>Il explique au client le cadre réglementaire du produit et de l'environnement de vente si celle-ci est réalisée à distance ou auprès d'une personne vulnérable, par exemple le respect du secret médical dans le cadre d'un questionnaire de santé ou la vente d'un produit d'assurance à une personne âgée</p>
	<p>C2.3.3 Proposer au client des produits et services épargne dans une dimension éthique et une démarche RSE – <u>en élaborant, en promouvant et vendant les solutions de la banque/assurance et respectant la réglementation</u> – <b>pour répondre à ses besoins du quotidien et à la construction de ses projets.</b></p>		<p>Le conseiller détermine des solutions d'épargne en fonction du diagnostic, des projets et des besoins du client.</p> <p>Par exemple, des solutions d'épargne liquide pour les besoins du quotidien, les livrets, ou des solutions d'épargne à terme pour les projets à moyen ou long terme, les comptes titres et l'assurance vie.</p> <p>Il explique au client le cadre réglementaire, par exemple la réglementation dans le cadre des directives MIF et le respect du profil d'investisseur du client.</p>
	<p>C2.3.4 Proposer au client des produits et services de crédit consommation et immobilier – <u>en élaborant, en promouvant et vendant les solutions de la banque/assurance et respectant la réglementation</u> – <b>pour répondre à la construction de ses projets.</b></p>		<p>Le candidat détermine des solutions de crédits en fonction du diagnostic, des projets et des besoins du client.</p> <p>Par exemple, des solutions de crédits immobiliers pour un</p>

			<p>projet immobilier, des solutions de crédits personnels pour un achat d'un montant important, le financement d'un mariage.</p> <p>Il explique au client le cadre réglementaire, par exemple le respect des délais de réflexion lors de la signature du contrat.</p>
<b>A3.1 Conduite d'une veille sur le secteur banque/assurance et identification des évolutions des devoirs et obligations déontologiques vis-à-vis des clients</b>	C3.1.1 Réaliser une veille réglementaire – <u>en s'informant et en se formant des évolutions en matière de règles de déontologie, de conformité et réglementaires</u> – <b>pour garantir la primauté et le respect des intérêts du client et de la banque et l'assurance.</b>	<b>Épreuve écrite et orale :</b> Rédaction d'un dossier de projet professionnel sur une problématique choisi par le candidat et valider par un professionnel de la banque et l'assurance, en lien aux compétences du bloc. Présentation orale devant un jury de professionnel de la banque et de l'assurance.	Le candidat a pris en compte les évolutions des règles de déontologie, de conformité et réglementaires adossée à sa problématique. Par exemple, si le candidat a choisi une problématique en lien avec le développement du portefeuille client, il doit être capable d'expliquer les règles en matière d'éthique sur les actions commerciales.
	C3.1.2 Développer une culture économique et financière – <u>en s'informant et se formant sur le tissu économique et le monde financier</u> – <b>pour asseoir un professionnalisme de conseiller particulier.</b>	<b>Durée :</b> Rédaction du dossier professionnel : elle se déroule sur une période de 12 mois. Oral : 15 minutes de présentation + 10 minutes d'entretien avec le jury	Le candidat a pris en compte le contexte économique et financier adossée à sa problématique. Par exemple, le candidat est capable d'analyser les impacts d'un contexte d'inflation haute.
<b>A3.2 Gestion des risques lors du suivi de la relation avec les clients particuliers</b>	C3.2.1 Gérer les risques opérationnels sur la gestion des comptes – <u>en suivant, en analysant les dossiers du client, en qualifiant la gravité du risque opérationnel des clients débiteurs et en mettant en œuvre des mesures d'actions correctrices</u> – <b>pour garantir la sécurité financière de la banque et du client.</b>	L'évaluation est sur le dossier professionnel : un travail d'analyse et de préconisations vis-à-vis de la problématique et sur la présentation orale : démonstration de l'intérêt des préconisations et de leur valeur ajoutée vis-à-vis de la problématique.	Le candidat a tenu compte les risques opérationnels lors de l'établissement des préconisations. Par exemple, pour des préconisations de développement commercial, le candidat doit aussi prévoir des recommandations en matière de risques opérationnels pour atteindre ses objectifs.
	C3.2.2 Piloter les risques opérationnels sur la mise en place des crédits consommation et immobilier – <u>en analysant les dossiers de financement et statuant sur la faisabilité du dossier</u> – <b>pour gérer le risque de crédit et garantir la solvabilité du client.</b>	Chaque évaluation constitue une note et la note finale est une moyenne des deux évaluations.	Le candidat préconise des critères d'analyse des dossiers de financement afin de démontrer qu'il a intégré dans ses préconisations les risques

		<p>Le jury évalue le document écrit et la prestation orale du candidat selon les critères d'évaluation.</p>	<p>opérationnels liés à la mise en place de crédits à la consommation et immobilier. Par exemple, le candidat mentionne les règles internes d'octroi des crédits.</p>
	<p>C3.2.3 Gérer les risques en termes de déontologie, conformité et lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme – <u>en traitant les alertes de flux gérés par le système d'information, en questionnant le client et en statuant sur la gravité du risque</u> – <b>pour garantir le respect des procédures internes et la réglementation et gérer les risques de sanctions.</b></p>		<p>Le candidat détermine des actions de gestion des alertes de flux afin de démontrer qu'il a intégré dans ses préconisations les risques opérationnels liés au pilotage des flux. Par exemple, le candidat indique comment il va gérer les alertes des forts mouvements et obtenir les informations nécessaires à la qualification du risque.</p>
<p><b>A3.3 Pilotage de l'activité métier et de la performance commerciale</b></p>	<p>C3.3.1 Piloter la satisfaction des clients particuliers – <u>en suivant les indicateurs de satisfaction client et en développant une démarche d'amélioration continue de la qualité client</u> – <b>pour garantir l'image de l'établissement banque/assurance et limiter le risque d'attribution.</b></p>		<p>Le candidat analyse les indicateurs de satisfaction du portefeuille de clients et détermine un plan d'amélioration à court et moyen terme. Par exemple, le candidat identifie que les réponses apportées aux demandes des clients ont un délai moyen de 5 jours. Il propose une action afin de réduire ce délai au maximum à 3 jours.</p>
	<p>C3.3.2 Gérer un portefeuille de client particulier – <u>en mettant en œuvre un plan d'actions commerciales</u> – <b>pour développer la rentabilité de l'établissement banque/assurance.</b></p>		<p>Le candidat réalise un plan d'action commerciale afin de développer le portefeuille client. Par exemple, il propose d'augmenter le nombre de rendez-vous client pour une certaine segmentation.</p>
	<p>C3.3.3 Piloter un portefeuille de client particulier – <u>en suivant un plan d'actions commerciales</u> – <b>pour améliorer la performance de l'établissement banque/assurance.</b></p>		<p>Le candidat propose des actions de suivi du plan d'action commercial. Par exemple, il programme un point d'équipe à trois mois pour réajuster le plan d'action.</p>

## Liste des blocs de compétences :

- Bloc 1 : Développer la relation client dans un environnement omnicanal Banque/Assurances (**activités A1.1 à A1.3**)
- Bloc 2 : Commercialiser les offres banques assurances adaptés aux besoins client (**activités A2.1 à A2.3**)
- Bloc 3 : Développer le portefeuille client en gérant les risques bancaires dans un environnement réglementaire (**activités A3.1 à A3.3**)

**Candidat en situation de handicap** : Dans le cadre du respect du règlement d'examen et avec l'accord du certificateur, tout candidat peut saisir le référent handicap de l'organisme de formation pour aménager les modalités d'évaluation et obtenir l'assistance d'un tiers lors de l'évaluation. Les supports et le matériel nécessaires à la réalisation des évaluations pourront être adaptés. Sur conseil du référent handicap de l'organisme de formation, dans le respect des spécifications du référentiel et après accord du certificateur, le format de la modalité pourra être adaptée. Sur avis motivé du référent handicap de l'organisme de formation et accord du certificateur, le jury de certification peut décider d'exempter le candidat de certains critères d'évaluation. : - dans la mesure où cela ne remet pas en question la capacité professionnelle globale du candidat -si le critère au regard de la nature du handicap n'a pas vocation à s'appliquer dans la pratique professionnelle future du candidat. Ces deux critères étant cumulatifs.