

# REFERENTIEL DE CERTIFICATION

## Expert(e) en gestion de patrimoine

**BLOC DE COMPETENCES N°1 : ETUDIER LA SITUATION GLOBALE D'UN CLIENT PATRIMONIAL**

Référentiel métier		Référentiel de certification	
Activités et tâches	Compétences associées aux activités et tâches	Modalités	Critères d'évaluation
A1. Préparer l'entretien de découverte	C1.1 Recenser les informations disponibles sur le client ou prospect dans le système d'information, le dossier du client ou des sources externes (internet, presse, bilans d'entreprise, ...) pour préparer l'entretien.	<b>Epreuve écrite terminale individuelle, d'une durée totale de 3 heures et consistant en une étude de cas basée sur la situation d'un client.</b> <b>Le candidat devra se mettre en situation professionnelle et pratiquer une approche globale de la situation patrimoniale du client :</b> Déterminer, sur la base des informations fournies et de la problématique client énoncée, les informations manquantes pour conduire son analyse, et procéder aux différentes étapes de la construction du conseil patrimonial : Choix des informations à retenir, interprétation des documents en vue de leur exploitation dans le cadre de l'étude patrimoniale, évaluation des composantes du patrimoine, définition des axes de travail	Les informations disponibles et pertinentes pour la préparation de l'entretien sont collectées.
	C1.2 Déterminer les informations à recueillir lors de l'entretien, en partant des éléments collectés, en vue d'établir l'étude patrimoniale : situation personnelle et professionnelle du client, aspects civils, patrimoniaux, fiscaux et professionnels, structure de détention du patrimoine personnel et professionnel et répartition du capital, environnement et hobbies.		La liste des informations à recueillir auprès du client est complète et pertinente.
A2. Découvrir un client ou un prospect	C2.1 Questionner le client ou prospect pour recueillir les informations nécessaires au conseil (organisation du client au plan patrimonial et civil, fiscal et professionnel, projets, objectifs, contraintes) en utilisant les règles de communication adaptées, et après avoir créé un climat de confiance pour placer le client dans des conditions de coopération et d'échange sincère.		Les questions posées sont ouvertes et permettent de recueillir les informations nécessaires. Les informations essentielles sont recueillies : situation personnelle et professionnelle du client, régimes matrimoniaux, situation patrimoniale, régimes fiscaux, objectifs recherchés par le client, ses motivations.
	C2.2 Déterminer et hiérarchiser les objectifs et les motivations du client ou du prospect dans la constitution et la gestion de son patrimoine pour construire des préconisations adaptées.		Les objectifs et les motivations du client sont identifiées et hiérarchisées.
	C2.3 Etablir le profil de risque du client ou du prospect et son niveau de connaissance et de pratique des produits financiers pour répondre aux obligations réglementaires et en tenir compte lors de la proposition.		Le profil de risque du client est établi en fonction de son niveau de connaissance et de pratique des produits financiers.

	C2.4 Reformuler les informations recueillies pour s'assurer de sa bonne compréhension de la situation globale et la partager avec le client	<p>pour construire son analyse préalable. Le candidat rédigera un rapport patrimonial, incluant son diagnostic en rapport avec les objectifs du client et les pistes de travail envisagées.</p>	Les informations nécessaires (situation personnelle et professionnelle du client, régimes matrimoniaux, situation patrimoniale, régimes fiscaux, objectifs recherchés par le client, ses motivations) sont reformulées de manière adaptée au partage avec le client.
	C2.5 Recueillir des informations auprès de tiers, tels que notaires, comptables, conseils ... à la demande du client ou du prospect pour compléter le dossier en tenant compte de la déontologie.		Les informations complémentaires nécessaires sont identifiées et intégrées au recueil d'informations.
A3. Exploiter les informations recueillies	C3.1 Analyser les données de la situation du client ou du prospect à partir des documents recueillis après leur saisie dans les systèmes d'information en hiérarchisant les problématiques énoncées par le client ou prospect pour déterminer les axes de travail.		Les documents fournis sont correctement interprétés et les axes de travail sont déterminés en fonction des critères retenus : analyse des données du client, restitution de la problématique énoncée par le client, prise en compte du cycle de vie du client, établissement des synergies à actionner.
	C3.2 Evaluer les composantes du patrimoine et de la situation fiscale pour préparer le diagnostic de la situation du client en estimant la situation de chaque actif du patrimoine : degré de risques, de rentabilité, de liquidité et de disponibilité, en appréciant les impacts du régime matrimonial du client, en analysant la situation fiscale du particulier, du professionnel ou du dirigeant d'entreprise et en prenant en compte les règles fiscales.		Les composantes du patrimoine actuel du client sont évaluées au regard des indicateurs adaptés.
A4. Restituer la situation patrimoniale du client ou du prospect	C4.1 Rédiger un rapport patrimonial en formalisant la synthèse des échanges réalisés avec le client ou prospect et en identifiant les points principaux d'attention pour partager avec le client les éléments d'analyse.		Le rapport patrimonial est rédigé de manière claire et précise. Il comprend tous les éléments nécessaires à la photographie du patrimoine, des objectifs et des enjeux à un instant donné.
	C4.2 Présenter les constats liés à la phase d'exploration de la situation et des projets du client ou du prospect pour partager le diagnostic établi avec le client en illustrant l'écart entre la situation patrimoniale existante et l'objectif et en ouvrant les pistes de réflexion.		Les conclusions de la phase d'exploration présentées par le candidat sont justes et pertinentes par rapport aux éléments fournis.

**BLOC DE COMPETENCES N°2 : CONSTRUIRE LA STRATEGIE PATRIMONIALE ADAPTEE AU CLIENT**

Référentiel métier		Référentiel de certification	
Activités et tâches	Compétences associées aux activités et tâches	Modalités	Critères d'évaluation
A5. Capitaliser sur les règles matrimoniales et fiscales	C5.1 Conseiller sur le plan civil en tenant compte de la situation personnelle et matrimoniale du client ou du prospect et en élaborant des scénarii afin de proposer des pistes de travail au client (transmission, protection, succession,...).	<b>Epreuve terminale écrite individuelle, d'une durée totale de 4 heures et consistant en une étude de cas basée sur la situation d'un client.</b> <b>Le candidat devra se mettre en situation professionnelle et élaborer une stratégie patrimoniale à partir d'une situation client :</b> Sur la base d'un rapport patrimonial et d'informations liées au projet du client et à son environnement, le candidat devra, élaborer une stratégie patrimoniale incluant l'approche civile et fiscale, patrimoniale, la sélection des produits et services bancaires, financiers, fonciers, assurance, le recours à des dispositifs spécifiques, la proposition de modes de financement du projet et leur argumentation, la stratégie liée au patrimoine professionnel.	Le conseil délivré au client en matière civile tient compte de la situation personnelle et matrimoniale du client et est pertinent.
	C5.2 Conseiller sur le plan fiscal en tenant compte de la réglementation et des mécanismes fiscaux pour adapter le patrimoine et la situation du client aux contraintes et aux opportunités liées à la fiscalité.		Le conseil délivré au client dans le domaine fiscal tient compte de la réglementation et des mécanismes fiscaux en vigueur. Il est pertinent par rapport aux contraintes et aux opportunités de la fiscalité.
A6. Utiliser l'offre de produits et services	C6.1 Sélectionner dans l'offre les produits ou services bancaires adaptés aux objectifs du client (abonnements banque privée, conseils fiscaux, études patrimoniales, ...), pour permettre au client d'avoir une synthèse éclairée de sa situation et pour répondre au mieux aux attentes du client.		Le choix des produits ou services bancaires est approprié par rapport au profil du client, à ses objectifs. Il est argumenté.
	C6.2 Sélectionner dans l'offre les produits d'assurance et de prévoyance (assurance-vie contrat individuel/collectif, PER,...) pour établir une stratégie patrimoniale de protection répondant aux besoins du client dans le respect de la déontologie et de la réglementation.		Le choix des produits est approprié par rapport au profil du client, à ses objectifs. Il est argumenté.
	C6.3 Sélectionner dans l'offre les produits financiers (produits structurés, gestion libre, déléguée, sous mandat, ETF, OPC, ISR, ...) pour établir une stratégie patrimoniale de placement financier répondant aux besoins du client dans le respect de la déontologie et de la réglementation.		Le choix des produits est approprié par rapport au profil du client, à ses objectifs. Il est argumenté.
	C6.4 Sélectionner dans l'offre les produits fonciers (SCPI, produits de défiscalisation, foncières, ...) pour établir une stratégie patrimoniale d'investissement foncier répondant aux besoins du client dans le respect de la déontologie et de la réglementation.		Le choix des produits est approprié par rapport au profil du client, à ses objectifs. Il est argumenté.

		Et constituer un dossier de préconisations tenant compte des projets et des objectifs, contenant les effets escomptés et les impacts prévisionnels, les raisons et les justifications des choix établis dans le respect de la réglementation et de la déontologie.	
	C6.5 Sélectionner dans l'offre les produits et dispositifs spécifiques (montages financiers complexes, projets RSE, fondations, collections, monuments historiques,...) pour accompagner le client dans une stratégie patrimoniale de diversification répondant aux besoins du client dans le respect de la déontologie et de la réglementation.		Le choix des produits est approprié par rapport au profil du client, à ses objectifs. Il est argumenté.
	C6.6 Proposer des modes de financement tenant compte de la réglementation en les utilisant comme leviers pour construire une stratégie adaptée au patrimoine et à la situation du client.		Le choix des financements est adapté à la situation du client, à son projet. Il tient compte de la réglementation.
A7. Accompagner le chef d'entreprise dans sa dimension patrimoniale	C7.1 Assurer la protection sociale du chef d'entreprise pour le protéger ainsi que sa famille et sa société en cas d'aléas.		La prévoyance proposée à un chef d'entreprise remplit les conditions de protection nécessaire au client.
	C7.2 Conseiller le client au moment de la cession ou de la transmission de son entreprise et élaborer des scénarii qui permettront de déterminer les impacts, d'optimiser les conditions et les coûts, et de maintenir l'équité entre les ayant-droits, en tenant compte de la réglementation en vigueur.		Le projet de cession ou de transmission du chef d'entreprise est identifié, les points d'attention sont relevés, les pistes de travail sont définies et présentées au client.
A8. Travailler en synergie avec des experts internes et externes	C8.1 Faire intervenir le(s) spécialiste(s) - investisseurs immobiliers, gestionnaires d'actifs financiers, ingénieurs fiscalistes, ingénieurs patrimoniaux, family officers, ... (en tenant compte de la politique de la banque) répondant à la problématique du client pour établir une stratégie patrimoniale au plus proche de la situation du client et de ses intérêts. En valorisant la prestation de l'expert auprès du client et en établissant la confiance, et en transmettant les informations nécessaires au travail de l'expert.		Les experts nécessaires sont identifiés. Les informations appropriées sont fournies à l'expert.
A9. Formaliser la proposition au client ou au prospect	C9.1 Rassembler les analyses et propositions recueillies auprès des experts et consolider les préconisations en vue d'établir le bilan patrimonial en tenant compte des objectifs du client ou du prospect, Le bilan patrimonial et les préconisations sont préalablement validées selon les procédures établies par chaque établissement. Les propositions retenues sont étayées.		Toutes les préconisations identifiées dans le cadre de la démarche d'étude de la demande patrimoniale sont rassemblées et présentées selon un ordre logique, en relation avec les objectifs et les contraintes du client. Elles sont argumentées.

	<p>C9.2 Evaluer les impacts de chacune des préconisations et en calculer les effets sur le patrimoine et la fiscalité du client ou du prospect afin d'établir une proposition conforme et sincère, en utilisant des outils de simulation et en formulant des hypothèses.</p>		<p>Les préconisations sont assorties des impacts sur la situation patrimoniale et en mettant en évidence les effets sur le patrimoine et la fiscalité du client. Différentes hypothèses sont envisagées et démontrées.</p>
	<p>C9.3 Etablir le calendrier de réalisation pour donner de la visibilité au client et organiser la mise en œuvre des différentes étapes en tenant compte des priorités du client et en proposant des échéances et des jalons.</p>		<p>Le calendrier de réalisation fait apparaître les jalons essentiels de la mise en œuvre et du suivi des préconisations effectuées.</p>
<p>A10. Prendre en compte la dimension réglementaire et déontologique</p>	<p>C10.1 Travailler avec le client et ses conseils en conformité avec la réglementation et la déontologie pour agir dans l'intérêt du client et dans le respect de la réglementation appliquée au secteur bancaire, assurantiel et financier.</p>		<p>Les préconisations tiennent compte de la réglementation en vigueur et sont conformes à la déontologie.</p>

**BLOC DE COMPETENCES N°3 : DEVELOPPER, SUIVRE ET FIDELISER SON PORTEFEUILLE DE CLIENTS PATRIMONIAUX**

Référentiel métier		Référentiel de certification	
Activités et tâches	Compétences associées aux activités et tâches	Modalités	Critères d'évaluation
A11. Restituer et négocier les préconisations avec le client	C11.1 Conclure et formaliser la vente pour concrétiser les projets du client, en lui présentant et en lui expliquant la stratégie construite avec ses préconisations, et en négociant les conditions.	<b>Contrôle continu :</b> <b>Travaux collaboratifs effectués en groupes de candidats de 2 à 5 personnes, présentation orale de 45 minutes devant un jury de deux professionnels de la banque et de l'ensemble des autres candidats. Ils présentent leurs travaux communs sur une thématique en lien avec le métier (faisant appel au développement du portefeuille clients, aux situations à risques détectées, à la prospection de clients à haut potentiel, à la conquête et la fidélisation de nouveaux clients ciblés, et au développement de leur rentabilité ...).</b> Les candidats présentent leur restitution, en simulation, devant le jury qui représente les différents métiers auxquels ils s'adressent (métiers du développement tels que managers d'unités commerciales des différents marchés de clientèle (particulier, entreprise, professionnels) et	La présentation des préconisations au client est convaincante, adaptée au niveau de compréhension du client et de son profil de risques, et en lien avec ses objectifs.
	C11.2 Mettre en œuvre la solution en déclenchant les opérations nécessaires pour passer à la phase de réalisation des propositions, en respectant les règles déontologiques et réglementaires y afférentes et en actionnant l'intervention des experts concernés.		Le plan de mise en œuvre des préconisations formulées est pertinent : calendrier, ordre, experts contactés,...
	C11.3 Suivre la solution dans le temps pour veiller au bon déroulement des opérations prévues en réalisant des points d'étape selon le calendrier de mise en œuvre et en intervenant aux moments-clés.		Les points d'étape sont fixés. Les échéances sont anticipées en intégrant les événements pouvant survenir.
A12. Suivre l'évolution du client et de ses avoirs	C12.1 Entretenir la relation au cours du temps par des communications régulières, des sollicitations et des invitations, pour maintenir la relation de confiance, et adopter les bons comportements liés au secret professionnel, à la CNIL,....		Des points réguliers sont fixés avec le client. Les informations transmises et les sollicitations au client sont adaptées à la situation décrite.
	C12.2 Tenir compte des évolutions de la situation personnelle et professionnelle du client et assurer un suivi de sa situation pour intervenir au moment opportun et adapter son conseil dans le cadre de propositions complémentaires ou d'ajustements, en prenant en considération les législations successives et leur application et en intégrant le contexte économique et financier.		La construction du patrimoine du client s'adapte aux évolutions de sa situation personnelle et professionnelle, et de l'environnement.
	C12.3 Suivre le client et la vie de ses comptes pour détecter et gérer toutes les situations à risques pour la banque et pour le client en surveillant différents indicateurs (LCBFT, KYC, FATCA, MIF, PRIIPS,		Les indicateurs de risque sont connus et les conséquences sont évaluées. Les actions à

	RGPD,..., la fraude fiscale, les abus de marché, mouvements et opérations du client, anomalies) et en intervenant auprès des différents acteurs concernés en cas de risques supposés ou avérés.	patrimoniales, ainsi que les filières spécialisées : banque privée, asset management, salle de marché, marketing).	entreprendre en conformité avec la réglementation et les procédures de l'entreprise sont maîtrisées.
A13. Développer son fonds de commerce et en accroître sa rentabilité	C13.1 Analyser son portefeuille clients pour établir son potentiel de développement, en utilisant les outils informatiques mis à disposition par son établissement et en identifiant la typologie des différents clients.	Les candidats présenteront les stratégies qu'ils auront construites au préalable, l'argumentation et le processus de mise en œuvre proposé, les synergies internes et externes exploitées, l'organisation et le suivi à mettre en place, et les actions de	Le portefeuille confié est analysé : le potentiel de développement est identifié.
	C13.2 Conquérir de nouveaux clients pour développer son activité en utilisant la recommandation, en prospectant via la prescription interne et externe, en participant à des manifestations, et les fidéliser par un suivi qualitatif.	reporting permettant le pilotage de l'activité...Les travaux à conduire sont remis aux groupes plusieurs semaines avant la séance de présentation finale.	Les techniques de recommandation sont connues et utilisées. La fidélisation est mise en œuvre au travers d'événements et d'une posture adaptée.
	C13.3 Développer la rentabilité pour veiller à la préservation des marges de la banque en analysant les indicateurs fournis par la banque et adaptant son plan d'action commerciale à son portefeuille et ses objectifs.		Les indicateurs de rentabilité sont analysés et permettent l'élaboration d'un plan d'action commerciale. Les éléments du plan d'action commerciale sont détaillés, planifiés, mesurables et en cohérence avec les indicateurs retenus.
	C13.4 Travailler en synergie avec les autres marchés ou les clients directement pour identifier les opportunités de développement et élargir sa base de prospection en établissant un réseau interne et externe de contributeurs et apporteurs d'affaires et en collaborant à des opérations internes ou externes impliquant d'autres directions (réunions avec des clients ou prospects).	<b>Cas pratique :</b> <b>Epreuve terminale écrite individuelle, d'une durée totale de 3 heures et consistant en une étude de cas basée sur la situation d'un client. Le candidat présente le travail qu'il a effectué sur son cas à un jury qui représente « fictivement » un client qu'il devra convaincre.</b>	Les contributeurs et apporteurs d'affaires sont repérés au sein de la banque et dans l'environnement externe.
	C13.5 Apporter son expertise aux chargés de clientèle pour les former à l'identification des potentiels patrimoniaux et participer à leur montée en compétences en participant à des rendez-vous commerciaux en binôme.	Sur la base d'une étude patrimoniale et de préconisations présentées dans un dossier remis au candidat, le candidat présentera, argumentera, répondra aux	La relation avec les chargés de clientèle s'établit sur la base d'un échange de compétences et d'expérience, formalisé par une méthodologie d'approche partagée.
A14. Reporter sur son activité	C14.1 Rédiger un rapport d'activité pour tracer les opérations réalisées avec les clients, partager les informations recueillies lors des échanges avec les clients et prospects et indiquer le volume d'opérations en cours de négociation, en vue du pilotage des résultats de l'unité.		Le rapport d'activité retrace la vie des dossiers avec fiabilité, les informations essentielles au pilotage y figurent, les éléments de rentabilité sont identifiés et argumentés.



	C14.2 Compléter les outils de contrôle de la banque pour répondre aux obligations réglementaires en matière de reporting.	objections proposées dans le dossier, analysera la rentabilité, et fera ressortir les aspects	Les outils de contrôle sont connus et les informations pertinentes sont répertoriées en vue de leur saisie.
	C14.3 Reporter aux contributeurs internes et externes (autres services, réseau, apporteurs d'affaires, experts, ...) en leur communiquant l'état des négociations et suites données aux propositions pour assurer la continuité du service et maintenir de bonnes relations de travail.	réglementaires et déontologiques qui conduisent les actes et décisions du client, et les propositions de la banque dans le cadre d'un projet patrimonial.	Les messages transmis aux contributeurs permettent d'assurer le suivi des dossiers.

#### EPREUVE TERMINALE TRANSVERSE COMPTANT POUR L'OBTENTION DU DIPLÔME :

**Epreuve individuelle orale (Grand Oral) de 45 minutes après une heure de préparation devant un jury d'évaluation composé de 3 ou 4 professionnels de la gestion de patrimoine. Le candidat présente le travail qu'il a effectué sur son cas client à un jury qui représente « fictivement » un client qu'il devra convaincre. Il balaye dans ce cas de façon transverse les compétences à mettre en œuvre dans l'exploration de la situation, les préconisations à formuler et l'adhésion client à la proposition.**

Le Grand Oral est une épreuve terminale et transverse couvrant les compétences comportementales et méthodologiques d'approche globale du patrimoine du client.

Le candidat disposera d'un dossier présentant un mini cas d'une situation patrimoniale d'un client à analyser et à présenter devant le jury selon la méthodologie de l'approche globale. Le candidat effectuera l'analyse, le diagnostic et les préconisations étayées et argumentées. La présentation du candidat est suivie de questions du jury.

Il doit permettre d'évaluer chez le candidat sa capacité relationnelle, la posture attendue pour ce type de poste – savoir être –, sa capacité à restituer son analyse et ses préconisations ainsi qu'à convaincre le client de leur adéquation avec ses besoins et objectifs, dans le respect de la déontologie et la réglementation en vigueur.