

REFERENTIEL EMPLOI ACTIVITES COMPETENCES

La mission principale du Conseiller Financier est de développer et de pérenniser son portefeuille clients. Aussi, en plaçant le client au cœur de la relation, le conseiller financier doit être attentif aux divers éléments qui peuvent survenir dans la vie du client, soit un évènement lié à sa vie personnelle : mariage, naissance, achat de sa résidence principale, héritage...soit un évènement lié à sa vie professionnelle : poursuite d'études supérieures, entrée dans la vie active, évolution professionnelle, retraite...

A chaque étape du parcours client correspondent des besoins spécifiques, d'où la nécessité pour le conseiller financier d'être en phase avec les besoins et les projets, d'anticiper les mutations de la structure financière du client.

Ainsi le référentiel de compétences est bâti sur la notion de cycle de vie du client afin de conseiller au mieux le client en fonction de critères socio-économiques et de limiter ainsi le risque de refus ou d'objection du client. Le client est entendu comme soit un client dit « particulier », soit un client dit « professionnel » : artisan, commerçant, profession libérale, chef d'entreprise TPE avec une gestion double du compte personnel et du compte professionnel.

Le conseiller financier fait partie de l'équipe d'une agence, qui est dirigée par un responsable : le directeur de l'agence, qui occupe à la fois des fonctions de manager, de commercial et de gestionnaire et qui est le supérieur hiérarchique du conseiller financier.

- Il organise son travail dans un environnement complexe et mouvant (veille et applications des contraintes réglementaires et gestion des risques). Il développe ses compétences à titre individuel (formation, veille) mais également à titre collectif (réunions, retour d'expérience sur des plans d'actions commerciales...)
- Il analyse et sait résoudre un problème voir imprévu, complexe dans un domaine spécifique.
- Il sait dégager des solutions et les argumente.
- Il collabore avec des experts (internes à la société) ou externes.

Le référentiel de certification est lui pensé pour se rapprocher le plus possible des situations de travail réelles.

Candidat en situation de handicap :

Dans le cadre du respect du règlement d'examen et avec l'accord du certificateur, tout candidat reconnu en situation d'handicap peut saisir le référent handicap de l'organisme de formation/ou CFA pour demander un aménagement des 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.



ACTIVITE 1: LA PROMOTION ET LA COMMERCIALISATION DES SERVICES BANCAIRES ET D'ASSURANCES

REFERENTIEL D'ACTIVITES	REFERENTIEL DE COMPETENCES	REFERENTIEL D'EVALUATION	
		MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
<p>Fonction La gestion d'un compte bancaire (de l'ouverture jusqu'à la clôture) et des services liés pour un particulier comme pour un professionnel</p> <p>La découverte du prospect, la définition de ses besoins et de ses attentes. L'analyse des flux du compte et la gestion du risque Le respect de la réglementation bancaire et de la conception universelle du droit bancaire Le respect de la procédure liée à la mise en place de la convention de compte L'octroi des services bancaires et de paiement La gestion d'un client débiteur La gestion des piratages ou fraudes bancaires</p>	<p>C1.1. Commercialiser les services bancaires (depuis l'ouverture de compte jusqu'à la clôture) auprès des clients ou prospects, en procédant à l'audit du besoin du client et en équipant son client en services complémentaires, en tenant compte de sa maturité digitale tout en respectant le principe du droit au compte et l'inclusion bancaire, notamment liée au handicap.</p> <p>C1.2 Accueillir et gérer une relation avec une personne en situation de handicap en adaptant sa posture et en mobilisant les moyens, les supports afin de lui permettre de pouvoir bénéficier d'une prestation de conseils optimale en termes d'accessibilité, de moyens de compensation alloués, en identifiant les ressources nécessaires et disponibles</p> <p>C1.3 Détecter des situations de fragilité financière, en pratiquant une veille régulière de comptes clients et en analysant la situation personnelle (ratio dépenses/recettes) afin de prévenir le surendettement des clients et d'apporter des préconisations en termes de gestion, au client en difficulté.</p>	<p>A. MISE EN SITUATION PROFESSIONNELLE RECONSTITUEE - ECRIT Durée : 1 Heure</p> <p>B. ENTRETIEN TECHNIQUE-ORAL</p> <p>B.1. Jeu de rôle – durée 10 minutes – phase de préparation 10 minutes</p> <p>B.2. Evaluation des productions réalisées lors de l'étude de cas 15 minutes</p> <p>B.3. Présentation d'une fiche « pratique professionnelle » 5 minutes – C1.5</p>	<p>C1.1. La solution proposée est argumentée liée d'une analyse croisée entre les besoins qualifiés du client et de la réglementation applicable. Le candidat a collecté les informations obligatoires concernant le client en vue du respect de la conformité des dossiers clients (<i>ex : recueil des pièces liées à l'ouverture du compte</i>). Les objections sont traitées. Il a contrôlé que le client disposait de la capacité juridique.</p> <p>C1.2 Le candidat a la capacité de citer les techniques de compensation qui peuvent être mobilisées pour une situation relevant du handicap</p> <p>C1.3. L'analyse du risque est juste, la proposition réalisée est pertinente au regard de la situation du client (<i>ex : octroi/gestion d'un plafond de découvert</i>) Il a traité le litige en apportant une solution acceptable pour le</p>

<p>Fonction La gestion des contrats d'assurances de biens comme des personnes, de la contractualisation, du traitement des litiges, des dégâts, des sinistres, des résiliations, des clôtures. L'évaluation du risque à assurer La contractualisation d'une responsabilité personnelle et ou professionnelle La contractualisation d'une assurance auto/habitations La commercialisation des contrats multi risques personnelles et/ou professionnelles La protection juridique La contractualisation des assurances santé, accident de la vie, scolaire, dépendance, obsèques, perte de revenus La garantie homme-clé La protection des biens professionnels La perte d'exploitation</p>	<p>C1.4 Réaliser les opérations courantes liées à la transaction bancaire ou la gestion des contrats d'assurance, dans une démarche proactive dans le respect des règles de confidentialité, des procédures internes et alerter un potentiel risque ou de fraude auprès des services dédiés en appliquant la réglementation en matière de lutte anti-blanchiment</p> <p>C1.5. Accompagner son client dans la souscription d'un contrat d'assurances en tenant compte du risque estimé et du niveau de garantie souhaité, en utilisant les grilles de tarification et les logiciels de simulation, pour couvrir un éventuel dommage sur biens ou l'atteinte d'une personne.</p>		<p>client mais également dans l'intérêt de l'agence</p> <p>C1.4. La réglementation en matière de fraude et/ou blanchiment est maîtrisée, l'opération est correctement réalisée conformément aux pratiques et règles du métier (ex : <i>s'assurer de la provenance des fonds</i>)</p> <p>C1.5 les mécanismes d'un contrat d'assurances de biens ou de personnes sont maîtrisés et clairement expliqués, la proposition correspond au besoin qualifié du client (ex : <i>les critères qui fixent la tarification sont précisés</i>).</p>
--	--	--	--

ACTIVITE 2: LE CONSEIL SUR LES SOLUTIONS D'EPARGNE ET DE PLACEMENTS

REFERENTIEL D'ACTIVITES	REFERENTIEL DE COMPETENCES	REFERENTIEL D'EVALUATION	
		MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
<p>Fonction Les produits bancaires d'épargne L'épargne à vue L'épargne logement L'épargne à terme La commercialisation de produits d'épargne qualifiée de disponible (les livrets – l'épargne logement), les caractéristiques, leurs fonctionnements, leurs impositions et leurs rendements</p> <p>Fonction L'épargne financière Le conseil sur les placements financiers et les supports (PEA – Compte-titres-SCPI-finance durable) La gestion d'un contrat d'assurance-vie – le contrat mono support – le contrat multisupports La clause bénéficiaire L'épargne retraite L'épargne solidaire La création de stratégie</p>	<p>C2.1 Evaluer la capacité d'épargne du client particulier ou professionnel, en analysant les données bancaires notamment les flux, les équipements et les disponibilités, pour identifier des possibilités d'épargne de précaution et permettre au client de mieux optimiser sa trésorerie.</p> <p>C2.2 Lors d'un entretien de découverte avec le client, analyser sa situation personnelle, le besoin exprimé, la disponibilité des fonds souhaitée, son profil investisseur en réalisant des simulations pour évaluer les impacts successoraux et fiscaux et mesurer la volatilité des marchés financiers afin de cibler les produits d'épargne et de placement</p> <p>C2.3 Accompagner un client en situation de handicap en lui proposant les supports d'épargne spécifiques afin de lui faire bénéficier des solutions avantageuses en termes de fiscalité, en vérifiant au préalable qu'il réponde bien aux critères d'éligibilité définis par la loi.</p> <p>C2.4 Analyser le besoin d'épargne exprimé par le client en tenant compte de l'objectif temps exprimé par le client et de la disponibilité des fonds, dans le respect du principe de la transparence et de la conformité réglementaire afin de déterminer le produit d'épargne adapté</p>	<p>A. MISE EN SITUATION PROFESSIONNELLE RECONSTITUEE ECRIT Durée : 1 Heure</p> <p>B. ENTRETIEN TECHNIQUE-ORAL – 40 minutes Se déroule en 3 phases</p> <p>B.1. Jeu de rôle – durée 10 minutes – phase de préparation 10 minutes</p> <p>B.2. Evaluation des productions réalisées lors de l'étude de cas 15 minutes</p> <p>B.3. Présentation d'une fiche « pratique professionnelle » 5 minutes – C2.6</p>	<p>C2.1 – l'évaluation est basée sur l'analyse des flux sur une période déterminée, la capacité d'épargne déterminée est juste (<i>ex : ratio flux entrants/sortants</i>)</p> <p>C2.2 – le questionnement permet d'identifier les éléments de la situation personnelle (<i>évaluation portant sur les liquidités, le projet, les équipements</i>) nécessaires à l'analyse et de qualifier le profil investisseur.</p> <p>C2.3 Le candidat est en capacité de citer les critères spécifiques permettant la contractualisation des produits réservés aux personnes en situation d'handicap et leurs avantages (<i>ex les avantages fiscaux</i>)</p> <p>C2.4 – l'analyse est basée sur le croisement entre le besoin, et les caractéristiques des produits, la réglementation est respectée (<i>ex : le support d'épargne est en</i></p>

<p>d'épargne dédiée à l'entreprise et ou au chef d'entreprise – (plan d'épargne entreprise - PER)</p>	<p>C2.5 Construire le portefeuille de placement par le client afin de diversifier les produits, de réduire le risque de perte afin de tenir compte de la volatilité des marchés financiers, réduire la pression fiscale du client, d'investir de manière durable et éthique, en argumentant la sélection de produits avec technicité et pédagogie, pour permettre au client de bénéficier d'une prestation conseil de qualité.</p> <p>C2.6 Définir une stratégie sociale adaptée pour le compte des entreprises, sur les dispositifs retraite, grâce aux leviers de mix-rémunération et ou l'optimisation de placements, dans le respect de la réglementation en vigueur, en tenant compte des statuts, des catégories de salariés, afin d'accompagner les chefs d'entreprise</p>		<p><i>adéquation avec l'âge du client)</i></p> <p>C2.5 Le candidat fournit au client le fonctionnement, les caractéristiques, les impacts des produits proposés et l'avertit sur les risques en matière de perte de capital, les avantages d'un portefeuille diversifié. <i>(ex : les simulations réalisées tiennent d'une éventuelle imposition)</i></p> <p>C2.6 – La solution proposée est argumentée et justifiée, elle tient compte du cadre réglementaire applicable <i>(les simulations proposées tiennent compte des incitations fiscales sur les versements)</i></p>
---	---	--	--

ACTIVITE 3: LE CONSEIL SUR LES SOLUTIONS DE FINANCEMENT ET D'INVESTISSEMENTS IMMOBILIERS

REFERENTIEL D'ACTIVITES	REFERENTIEL DE COMPETENCES	REFERENTIEL D'ÉVALUATION	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p>Fonction Le crédit à la consommation dédié aux particuliers : La promotion d'un crédit à la consommation : leurs caractéristiques, leurs fonctionnements, les conditions d'octroi et de rétractation, le calcul du coût total Les gages ou nantissements Les assurances Les principes de la lutte contre le surendettement Le regroupement de crédit</p>	<p>C3.1. Accompagner un client dans son projet d'investissement à court terme en lui proposant un crédit tout en tenant compte de sa capacité d'emprunt, de sa capacité juridique et de sa situation personnelle, en respectant le devoir de le mettre en garde sur les risques liés à une opération de crédit, tout en s'assurant que les conditions d'obtention du prêt soient remplies par l'emprunteur afin de respecter les règles de conformité appliquées par l'enseigne.</p> <p>C3.2 Appliquer les règles de la convention AERAS, afin de permettre à un client en situation d'handicap ou de maladie, de pouvoir accéder à une solution de financement et de souscrire à une assurance emprunteur aux conditions standard, en tenant compte dans le calcul des revenus perçus des aides financières spécifiques au handicap</p>	<p>A. MISE EN SITUATION PROFESSIONNELLE RECONSTITUEE - ECRIT Durée : 1.5 Heure</p> <p>B. ENTRETIEN TECHNIQUE-ORAL</p> <p>B.1. Jeu de rôle – durée 10 minutes – phase de préparation 10 minutes</p> <p>B.2. Evaluation des productions réalisées lors de l'étude de cas 15 minutes</p>	<p>C3.1 Le candidat argumente son accord ou refus de crédit, à partir d'une analyse chiffrée de la solvabilité du client et d'un risque de non-remboursement. Il vérifie la capacité juridique du client à contracter Le candidat précise au client les obligations en termes de remboursement. La solution préconisée répond aux exigences professionnelles. <i>(ex le taux d'endettement acceptable, inférieur ou égal à 33% et la notion de reste à vivre)</i></p> <p>C3.2 le candidat maîtrise la réglementation liée à la convention AERAS, il tient compte des revenus perçus au titre des aides dans le calcul des disponibilités.</p>

<p>Fonction le prêt immobilier La gestion d'un crédit immobilier : les différents types de prêts : caractéristiques, fonctionnements, amortissable, in fine, relais, autres dispositifs sociaux, les conditions d'obtention et de rétractation, le calcul du coût total Les assurances emprunteurs : caractéristiques et fonctionnements Les hypothèques des biens immobiliers L'instruction du dossier et son suivi Le déroulé d'une vente immobilière Les principaux évènements durant la vie du crédit</p>	<p>C3.3 Proposer le dispositif de financement d'un projet immobilier le plus pertinent en fonction de la situation personnelle du client, de ses attentes, du montant souhaité, de la capacité d'emprunt, des taux pratiqués et du cadre réglementaire applicable pour permettre au client de lui faire bénéficier d'une offre acceptable et assurantielle tout minimisant les risques d'insolvabilité pour le financeur.</p> <p>C3.4 Gérer la constitution du dossier dans le respect des contraintes réglementaires afin d'en assurer le bon déroulement et le suivi de la vie du crédit lié au projet immobilier pour tenir compte des principaux évènements (objet, retards de remboursement, situation des emprunteurs) qui peuvent survenir et qui peuvent mettre en difficulté l'emprunteur face à son obligation de remboursement en intégrant les changements liés à la vie du client.</p>		<p>C3.3. Le candidat mobilise le dispositif de crédit le plus pertinent au regard de la situation et du besoin du client, il apprécie la situation financière selon le niveau de revenus, le revenu disponible, le taux d'endettement par le HCSF (Haut Conseil de stabilité financière). Les garanties et engagements pris sont pertinents. L'offre de prêt est acceptable.</p> <p>C3.4 Le candidat maîtrise les différentes étapes liées au suivi du crédit. Les conseils apportés au client pour faire face aux évènements sont argumentés et pertinents.</p>
<p>Fonction le financement de l'entreprise La réalisation d'un diagnostic sur la performance d'une entreprise La distinction entre le financement court terme avec le long terme La contractualisation des prêts dédiés aux</p>	<p>C3.5. Proposer une solution de financement dans le but d'accompagner l'entreprise dans son besoin de crédit en procédant à l'analyse de la structure sur le plan financier, économique et social d'une entreprise afin de vérifier sa solvabilité</p>		<p>C3.5 Les chiffres produits et issus de l'analyse financière sont justes (<i>ratios de trésorerie, fond de roulement et capacité d'auto-financement</i>), le candidat est en capacité de les expliquer et de les</p>

<p>entreprises : caractéristiques des différents emprunts bancaires, fonctionnements, La contractualisation avec l'offre d'achat La gestion des assurances La gestion des garanties Le montage et le suivi des dossiers</p> <p>Fonction l'investissement immobilier Le conseil sur les différentes solutions mobilisables : caractéristiques, rendements, frais, coûts, fiscalité, financements, liquidités, risques La diversification en investissement immobilier L'implication personnelle en gestion L'horizon temps en investissement immobilier</p>	<p>pour s'assurer de sa capacité à rembourser un emprunt, afin de lui proposer la solution de financement la plus adaptée à son besoin et la moins risquée pour l'établissement bancaire, en collaborant si nécessaire avec un expert (expert-comptable)</p> <p>C3.6 Identifier les solutions d'investissements immobilières pour permettre la diminution de la pression fiscale du client et atteindre les objectifs fixés par le client à savoir la défiscalisation et la constitution d'un patrimoine immobilier à des fins de complément de revenus, grâce à la mobilisation des supports et dispositifs dédiés</p> <p>C3.7 Conseiller un client sur la manière d'optimiser la construction de son patrimoine immobilier grâce à la projections des frais et ou de conséquences juridiques liés à une succession, un héritage, un changement d'ordre familial, dans le but de lui faire bénéficier d'un conseil de qualité, en toute transparence, en collaborant si nécessaire avec un expert (CGP, notaire, ...)</p>		<p>justifier. Il émet un avis fondé sur la situation financière de l'entreprise. La solution proposée par le candidat est pertinente au regard du besoin et de la situation financière (<i>évaluation du risque liquidatif</i>)</p> <p>C3.6. La solution permettant d'investir dans l'immobilier est pertinente, argumentée en termes de rendement, d'impact fiscal, de frais, de liquidité, de levier de crédit mobilisable, de risques encourus, d'implication nécessaire de la part du client (<i>ex caractéristiques du support</i>)</p> <p>C3.7 Le conseil éclairé apporté répond à une demande de diversification au titre des investissements immobiliers, les avantages et impacts successoraux sont identifiés, la solution est pertinente au regard de la situation personnelle et de la capacité financière du client (<i>ex les avantages liés à la création d'une SCI</i>)</p>
---	--	--	---

ACTIVITE 4: L'ORGANISATION DE LA VEILLE, LA GESTION DU RISQUE ET LA CONDUITE DE PROJET

REFERENTIEL D'ACTIVITES	REFERENTIEL DE COMPETENCES	REFERENTIEL D'ÉVALUATION	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p>Fonction L'organisation et l'utilisation d'une veille informationnelle, règlementaire L'identification des sources L'appropriation de l'information et sa diffusion collective L'applicabilité La veille économique sur le territoire</p> <p>Fonction L'analyse du risque et des pratiques du client La lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme La proximité et le suivi de la clientèle L'obligation de prudence Le produit net bancaire (PNB) La veille liée aux usages par les clients des solutions digitalisées</p>	<p>C4.1 Mettre en place un système de veille pour permettre l'actualisation des connaissances sur les produits du secteur de la finance afin d'en informer les clients et leur permettre d'en bénéficier, en identifiant les critères d'éligibilité et en valorisant leurs opportunités.</p> <p>C4.2 Organiser une veille sur les informations économiques liées au territoire géographique afin d'évaluer la conjoncture économique et l'exploiter pour améliorer sa connaissance clients en suivant des indicateurs économiques et sociaux fiables.</p> <p>C4.3 Réaliser un audit des mouvements bancaires sur les comptes des clients, à partir de la situation déclarée par le client, dans la limite du secret bancaire et du RGPD pour répondre aux obligations de TRACFIN et déclencher une alerte ou de détecter des changements de situation (financières, professionnelles, familiales) afin d'optimiser les performances de son portefeuille</p>	<p>ENTRETIEN TECHNIQUE-ORAL</p> <p>Durée : 30 minutes 20 minutes de présentation des fiches « pratique professionnelle liées aux compétences C4.1 – C4.2 – C4.3 – C4.4.-C4.5 - C4.6-</p> <p>Le jury dispose de 10 minutes pour questionner le candidat sur les éléments présentés et interroger le candidat sur les pratiques et outils digitaux au service de la relation omnicanale.</p>	<p>C4.1 le système de veille mis en place permet d'exploiter des actions destinées à la relation clientèle pertinentes, le candidat justifie l'application de la veille par des résultats (<i>ex les différentes mesures et leurs impacts de la Loi de Finances en cours</i>).</p> <p>C4.2. Les informations liées à la veille sectorielle/territoriale permettent d'établir un diagnostic fiable et pertinent (<i>éléments permettant de réaliser un diagnostic structurel</i>).</p> <p>C4.3. La procédure mise en œuvre est fiable, répond aux exigences des instances de contrôle et de régulation et enrichit la relation clientèle (<i>les critères d'alertes sont maîtrisés</i>).</p>

<p>Fonction Le développement d'un projet commercial pour conquérir et fidéliser les clients</p> <p>La conduite d'une action commerciale La qualification du portefeuille La fixation des objectifs Le partage de pratiques au sein d'une équipe La réalisation de reporting et l'analyse des écarts Les règles du démarchage bancaire</p>	<p>C4.4 Réaliser une veille sur les attentes et les usages des clients notamment en matière d'accessibilité numérique pour optimiser l'expérience client, notamment les personnes en situation de handicap, pour améliorer son organisation et créer une proximité à forte valeur ajoutée avec leurs clients.</p> <p>C4.5 Construire et déployer une stratégie commerciale dans le but de promouvoir les services et produits financiers en identifiant les cibles du portefeuille client, en développant un argumentaire spécifique et en utilisant les outils de la relation client omnicanale, pour atteindre ses objectifs professionnels et fidéliser les clients.</p> <p>C.4.6 Identifier les champs de compétences de l'ACPR (Autorité de contrôle prudentiel et de résolution) pour réaliser un audit sur les pratiques commerciales utilisées afin de vérifier leur conformité avec les règles imposées par l'autorité prudentielle et supprimer tout risque pouvant conduire à une sanction.</p>		<p>C4.4. Le candidat comprend les usages de la technologie au service de la relation client et les intègre dans sa pratique professionnelle (<i>les usages de l'open banking</i>).</p> <p>C4.5 Les étapes de réalisation liées à la mise en œuvre d'une stratégie commerciale sont identifiées et répondent aux pratiques professionnelles et réglementaire. L'argumentaire rédigé est pertinent, les outils de la relation omnicanale sont utilisés à bon escient, le candidat fournit des résultats pour mesurer la performance.</p> <p>C4.6 Le candidat est en mesure d'expliquer le rôle et les missions de l'ACPR, il maîtrise les règles du démarchage.</p>
---	--	--	---