

REFERENTIEL DE COMPETENCES ET DE CERTIFICATIONS METIER CONSEILLER CLIENTELE EN BANQUE ET ASSURANCE - NIVEAU 6

Candidat en situation de handicap :

Pour garantir l'égalité des chances entre les candidats, les modalités d'évaluation seront dans la mesure du possible inclusives.

Des aménagements aux conditions de passation des épreuves orales, écrites, pratiques ou de contrôle continu des examens de CDE FEDE FRANCE, rendus nécessaires en raison d'un handicap ou d'un trouble de la santé invalidant, sont prévus.

Ces aménagements peuvent inclure l'octroi d'un temps supplémentaire et sa prise en compte dans le déroulement des épreuves, la présence d'un assistant, un dispositif de communication adapté, la mise à disposition d'un équipement adapté ou l'utilisation, par le candidat, de son équipement personnel.

En outre, si ces aménagements n'étaient pas suffisants, tout candidat peut saisir le référent handicap du certificateur pour aménager, dans le respect du règlement des examens et des spécifications du référentiel, les modalités d'évaluation.

Le jury de certification peut enfin décider de neutraliser certains critères d'évaluation, sur avis motivé du référent handicap, dans la mesure où ces critères sont rendus non-pertinents au regard de la nature du handicap et s'ils ne relèvent pas du cœur de l'activité professionnelle constitutive du métier visé.

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, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p><u>Établir et développer une relation client en contexte omnicanal</u></p> <p>Gestion de la relation client (particuliers et entreprise)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accueil du client • Développement de la relation client • Gestion des demandes client via le canal de communication choisi (web, mail, téléphone, etc.) • Conseils client adaptés au profil client • Arrêt des termes d'un contrat • Gestion des réclamations et litiges • Gestion des procédures contentieuses 	<p>Procéder à l'entretien personnalisé du client en distanciel ou en présentiel (agence ou lieu de travail du client) en s'appuyant sur l'analyse approfondie de l'historique de son dossier et de tout élément transmis en amont (éléments administratifs, patrimoniaux, et financiers) afin de répondre à sa demande en matière de gestion de compte ou de produits bancaires ou d'assurance et de détecter de potentiels besoins complémentaires, notamment en cas de situation de handicap.</p>	<p>Épreuve individuelle Mise en situation professionnelle : animation d'un entretien client</p> <p>À partir de l'analyse d'une situation client (entreprise ou particulier) transmise en amont (réelle ou reconstituée), le candidat réalise une simulation de rendez-vous de présentation d'un produit bancaire. Le candidat doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> - préparer une grille d'entretien client s'appuyant sur les éléments de la base de données clients transmis en amont - dérouler l'ensemble des étapes d'un entretien découverte ou présentation produit - réaliser une démonstration de produit bancaire ou du fonctionnement d'une plateforme - répondre aux questions et/ou objections de son interlocuteur <p><u>Adaptation pour les candidats en situation de handicap</u> : selon les besoins des candidats, un temps supplémentaire ou des aménagements en distanciel peuvent être organisés. Le jury sera avisé des éventuelles</p>	<p>Le candidat propose une trame d'entretien spécifique aux produits bancaires ou d'assurance respectant la méthodologie d'entretien d'usage :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les étapes de l'entretien sont cohérentes avec une phase de découverte d'un client ; - les questions sont ouvertes et permettent la pleine expression du client. <p>En fin d'entretien, le candidat définit correctement la situation du client grâce à :</p> <ul style="list-style-type: none"> - un questionnement en entonnoir ; - une reformulation fidèle au dire du client.
		<p>Gérer les bases de données client en implémentant régulièrement les données utiles au traçage de la situation du client dans le logiciel de gestion client de la banque, en analysant les comportements d'achats et en observant l'historique d'achats des clients afin de définir le profil client et de construire des offres personnalisées.</p>	<p>La présentation des produits est orientée vers les appétences du client en matière de produit et s'appuie notamment sur l'historique du client (donnée issue de la BDD client).</p> <p>Le positionnement du profil client (débutant, informé, expérimenté) est indiqué sur la grille d'entretien et le</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, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
		adaptations ainsi que l'organisateur de l'évaluation Épreuve individuelle écrite Étude de cas : traitement de la relation client À partir d'un cas client (entreprise ou particulier) réel ou reconstitué, le candidat doit :	questionnement est adapté avec le niveau de profil du client. Les informations utiles sont sélectionnées et reportées sur la grille d'entretien. La sélection des données permettra la mise à jour de la base de données sur les préférences d'achat du client.
	Accompagner le client en s'appuyant sur l'analyse de sa situation personnelle, professionnelle ou fiscale, afin de répondre aux difficultés rencontrées (crédit, gestion de trésorerie, assurance, etc.), d'assurer la gestion courante et d'optimiser la trésorerie du client.	<ul style="list-style-type: none"> - décrire le processus de service après-vente - décrire le processus de traitement des anomalies - proposer une note d'information à destination des clients permettant de dresser les recommandations en matière de droit bancaire, droit des assurances 	Les règles courantes de gestion de comptes bancaires et les points vigilances liés à cette gestion sont présentés. Des explications concernant le suivi des transactions sont exposées. Les principes de déontologie et de confidentialité du conseiller sont clairement exprimés.
	Promouvoir les services bancaires en cohérence avec le besoin du client, en valorisant les avantages de chaque solution et en réalisant des démonstrations le cas échéant, afin de développer l'autonomie du client dans l'utilisation des services numériques mis à sa disposition.	<u>Adaptation pour les candidats en situation de handicap</u> : selon les besoins des candidats, un temps supplémentaire ou des aménagements en distanciel peuvent être organisés. Le jury sera avisé des éventuelles adaptations ainsi que l'organisateur de l'évaluation	Les objectifs de la démonstration sont présentés. La présentation des produits bancaires ou d'assurance est synthétique et rythmée. Le discours du candidat se concentre sur les avantages concurrentiels et présente ce qui distingue son produit des autres présents sur le marché. La démonstration est courte et visuelle, elle suit un ordre

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, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
			logique pour le client et les étapes clés sont identifiables.
	Réaliser un service après-vente personnel en faisant un suivi régulier des opérations et réserves financières du client et en mettant les mesures nécessaires en place afin de préserver les intérêts du client et de la banque.		<p>Le processus de service après-vente est décrit :</p> <ul style="list-style-type: none"> - une présentation des services fournis par la banque est proposée ; - le suivi après achat est défini ; - le traitement de situation de non-satisfaction du produit est présenté ; - les éventuels services liés à la mise en place de biens ou d'équipements sont présentés en complément. <p>Le candidat conclut en présentant l'intérêt d'un bon service après-vente et le met en rapport avec le principe de satisfaction client, de fidélisation client, d'image de la banque ou en lien avec les modes de consommation qui ont évolué du fait de la digitalisation.</p>
	Traiter les litiges et les opérations en anomalie (comptes débiteurs, nombre de jours en débit, etc.) en appliquant les procédures contentieuses afin de résoudre les problématiques clients dans des délais courts de façon conforme.		<p>Le processus de traitement des anomalies et ses enjeux sont décrits de façon exhaustive.</p> <p>Les étapes du traitement sont présentées et développées : identification des anomalies, vérification des documents et</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, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
			<p>preuves, communication avec les services concernés, suspension temporaire, remboursement ou correction, communication avec le client, suivi et résolution.</p>
	<p>Apporter des conseils adaptés au client en matière de droit, de remboursement ou de garanties, en tenant compte de son niveau d'information afin de lui permettre de gérer efficacement son dossier et ainsi prévenir certaines situations litigieuses.</p>		<p>La note d'information à destination des clients est rédigée clairement et de façon compréhensible pour le client. Elle comprend des informations générales sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les obligations d'information et de conseil des banques ; - le droit de rétractation en cas d'achat en ligne ou en agence ; - les dispositifs de remboursement ou de garanties en banque ; - les informations sont conformes à la réglementation dans le domaine des banques et assurances.
<p><u>Commercialiser les produits et services bancaires ou d'assurance dans le cadre d'une relation personnalisée</u></p> <p>Développement commercial</p> <p>➤ Développement des offres banque/assurance (en agence ou en ligne)</p>	<p>Contribuer à la définition de la stratégie commerciale en s'appuyant sur sa veille concurrentielle et ses connaissances de territoire (si agence), son expérience client, et l'analyse de la force de vente de son agence, afin de recenser les opportunités de</p>	<p>Épreuve individuelle écrite Étude de cas : développement de l'offre commerciale de son agence</p>	<p>La vision de l'établissement en matière de stratégie bancaire est appréhendée. Les objectifs fixés par la direction commerciale sont</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, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<ul style="list-style-type: none"> • Diagnostic de la situation client (entreprise ou particulier) • Apport de solutions bancaires ou d'assurance • Réalisation d'actes de vente et de contrats • <i>Reporting</i> de ses activités auprès du responsable d'agence <p>➤ Actions d'optimisation financière (prêts, placements, gestion de patrimoine)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analyse de la situation financière d'un client particulier ou d'une entreprise • Contrôle des comptes bancaires • Montage de dossier de financement (prêts immobiliers, crédits personnels, rachat de crédits...) • Conseil en gestion de patrimoine 	<p>développement de marché et de permettre la conception d'un plan d'action commercial plus efficace auprès de la cible.</p>	<p>À partir d'une situation d'entreprise (établissement bancaire), réelle ou reconstituée, le candidat doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> - proposer des pistes de réflexion permettant de contribuer à la définition de la stratégie commerciale - réaliser une étude de marché permettant d'orienter une stratégie de prospection - proposer une cartographie des produits banque et assurance les plus adaptés à la cible de l'établissement bancaire - rédiger une proposition commerciale complète pour répondre au besoin du client évoqué dans le cas - proposer des recommandations en vue d'adapter les procédures internes aux situations particulières des clients en situation de handicap <p><u>Adaptation pour les candidats en situation de handicap</u> : selon les besoins des candidats, un temps supplémentaire ou des</p>	<p>recensés et reformulés de façon SMART.</p> <p>Les produits vendus par l'établissement bancaire en relation avec la cible positionnée sur la zone géographique sont analysés. Des orientations de développement de l'agence bancaire (nouveaux produits, nouvelle approche, etc.) sont proposées et justifiées.</p>
	<p>Prospecter son marché en réalisant des actions sur les réseaux sociaux ou en mobilisant le principe de recommandation (par téléphone, en agence, en entreprise) afin de capter de nouveaux prospects (particuliers ou entreprises) et d'accroître le volume de son portefeuille client.</p>		<p>Toutes les étapes de l'étude de marché sont maîtrisées.</p> <p>Les informations concernant les concurrents sont exhaustives : profil, détail de leurs offres commerciales, parts de marché qu'ils occupent.</p> <p>La zone géographique est décrite : spécificités, niveau d'importance de la proximité spatiale.</p> <p>Les tendances sont analysées et la viabilité du marché est évaluée (en croissance, en stagnation, etc.).</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, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
	<p>Étudier les dossiers de crédit, de rentabilité ou de placement, en utilisant les logiciels de simulation et outils appropriés pour clarifier avec le client les implications des choix financiers, et lui permettre de prendre des décisions éclairées.</p>	<p>aménagements en distanciel peuvent être organisés. Le jury sera avisé des éventuelles adaptations ainsi que l'organisateur de l'évaluation.</p> <p>Épreuve individuelle Étude de cas : montage d'un dossier financier</p> <p>À partir d'un cas d'entreprise réel ou reconstitué, le candidat étudie le dossier de prêt ou de placement d'un client entreprise (artisan, commerçant, etc.) et doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> - analyser le produit choisi par le client et ses spécificités - analyser le dossier du client et vérifier son éligibilité - argumenter la réponse d'acceptation ou de refus de l'opération - proposer des produits alternatifs répondant au besoin du client <p><u>Adaptation pour les candidats en situation de handicap</u> : selon les besoins des candidats, un temps supplémentaire ou des aménagements en distanciel</p>	<p>La catégorie de <i>persona</i> du client cité dans le cas est identifiée.</p> <p>Les sources de revenus du client (salaire, allocations, etc.) sont précisées ainsi que leur niveau de stabilité et leur régularité.</p> <p>Un niveau de risque est attribué au client, justifié par les critères de sélection d'usage en banque (<i>scoring</i>).</p>
	<p>Tracer son activité en alimentant la base de données clients et en réalisant un <i>reporting</i> commercial afin de permettre à sa direction d'accéder aux informations utiles à la définition de la stratégie commerciale et afin d'imaginer d'éventuelles actions complémentaires visant l'optimisation de la performance de l'agence.</p>		<p>Les éléments utiles au <i>reporting</i> commercial sont relevés dans l'analyse documentaire. Sont mentionnés à minima :</p> <ul style="list-style-type: none"> - indicateurs de performance (KPI) ; - taux de rétention de client de l'agence ; - taux de conversion ; - coût d'acquisition client ; - taux de réponses au lead ; - durée du cycle de vente ; - taux de satisfaction client. <p>Au moins une action complémentaire est proposée pour optimiser la performance de l'agence.</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, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
	Proposer des solutions en banque et assurance selon le canal de communication privilégié par le prospect en s'appuyant sur une analyse approfondie de son besoin et de ses attentes (fonctionnement du compte, produits complémentaires associés, adaptation souhaitée si profil particulier ou situation de handicap, coût, etc.) afin de répondre efficacement aux besoins exprimés ou non exprimés des clients et viser la satisfaction client.	peuvent être organisés. Le jury sera avisé des éventuelles adaptations ainsi que l'organisateur de l'évaluation.	Une cartographie des produits banque et assurance les plus adaptés à la cible de l'établissement bancaire est établie. L'analyse est justifiée par des éléments de l'étude de marché. Les spécificités des produits choisis sont cohérentes avec la segmentation du marché et sont justifiées par critère démographique (âge, sexe, niveau de revenus), géographique (quartier, ville région), psychographique (style de vie, valeurs, intérêts) ou encore par des comportements d'achats (habitudes de consommation, achats en ligne ou en agence, etc.).
	Concevoir des offres commerciales personnalisées en s'appuyant sur le traitement des données clients mises à disposition par la base de données interne, notamment Big data (connaissance client, historique des opérations ou de navigation web, etc.) afin de mieux répondre aux attentes de conseil et de proximité des clients et ainsi développer la fidélisation du client.		L'offre commerciale présentée répond à la demande du client. L'offre est complète et présente l'ensemble des aspects réglementaires. La proposition formulée répond de façon originale, innovante ou spécifique à la demande du client et permet de se démarquer de la concurrence. Le positionnement de l'offre est justifié par rapport à la concurrence.

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, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
	<p>Conduire une négociation commerciale en face à face ou à distance en valorisant les produits d'assurance, de prévoyance et les solutions d'épargne et en présentant les spécificités de chaque produit afin de vendre des produits à haute valeur ajoutée.</p>		<p>Un descriptif détaillé des spécificités du produit choisi par le client est présenté. S'il s'agit d'un placement, le produit est analysé sous l'angle de vue :</p> <ul style="list-style-type: none"> - type de placement ; - taux de rendement ; - objectifs du client ; - besoins du client. <p>S'il s'agit d'un dossier de prêt, il est étudié sous l'angle de vue :</p> <ul style="list-style-type: none"> - type de prêt bancaire (immobilier, crédit à la consommation) ; - capital emprunté ; - mensualités ; - taux d'intérêt.
	<p>Monter un dossier de crédit après avoir vérifié l'éligibilité du client (respect des critères de revenus, taux d'endettement, reste à vivre, âge, apport personnel, etc.), recensé les informations clients sur les formulaires de demande et procédé à l'enregistrement des pièces justificatives afin de répondre au besoin de financement du client.</p>		<p>L'étude de faisabilité du projet du client est réalisée et appuyée sur les informations utiles aux calculs (revenus, taux d'endettement, apport personnel, reste à vivre, etc.). Une analyse financière est réalisée et comprend :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le taux d'endettement du client en comparant les charges et les revenus ; - le montant maximal du prêt ou de la mensualité que le client peut supporter ;

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, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
	Apporter un conseil spécialisé en gestion de patrimoine en présentant les différents supports, leur fiscalité et en orientant vers le support le plus adapté à la situation du client (budget alloué, capacité financière, type de support, etc.) afin d'accompagner le projet de création et de développement des clients notamment en matière d'investissement immobilier, d'optimisation fiscale, de placement ou encore de préparation à la retraite.		<p>- les calculs sont justes et présentés de façon lisible.</p> <p>La restitution écrite de la décision de l'établissement bancaire par rapport au projet du client est rédigée de façon compréhensible pour le client. Une synthèse de la situation économique du client (taux d'endettement...) est réalisée. Le choix d'éligibilité ou non est justifié par les critères d'attribution de sa banque (critère d'usage dans la banque). Des produits alternatifs sont proposés le cas échéant en s'appuyant sur une analyse des critères de la banque liée à la capacité d'emprunt ou à la capacité de placement du client.</p>
<p><u>Assurer la gestion de son portefeuille client en intégrant une politique de prévention des risques bancaires</u></p> <p>Gestion des risques bancaires et assurantiels</p> <ul style="list-style-type: none"> • Évaluation du profil risque du client • Respect des normes et réglementations en vigueur (RGPD, 	Définir le profil risque du client en s'appuyant sur une analyse de sa situation et en mettant en œuvre un processus d'évaluation de son appétence au risque dans le cadre de projet de placement financier, de placement boursier ou de tout autre projet financier ou d'assurance-vie, en s'assurant du respect des obligations de la	<p>Épreuve individuelle</p> <p>Dossier professionnel : gestion des risques</p> <p>Sur la base d'une documentation fournie (documents issus d'un</p>	<p>Le processus de diagnostic de la situation du client et l'évaluation de son niveau de risque sont détaillés.</p> <p>Le contenu d'un entretien dit de profilage récapitule :</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, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p>MIF2, IPID, lutte contre le terrorisme et blanchiment)</p> <ul style="list-style-type: none"> Action de prévention en matière de cybersécurité <p>Conduite d'une veille sur le secteur banque/assurance</p>	<p>banque en matière de mise en garde, afin de prévenir tout risque pour le client et pour la banque (non-remboursement).</p>	<p>établissement bancaire comprenant des éléments de procédures, données clients issues d'une BDD, étude de faisabilité d'un projet de placement, chiffrages, et divers documents administratifs utiles à la compréhension de la problématique), le candidat constitue les éléments de réponses aux obligations légales et aux procédures de gestion du risque et présente oralement une synthèse de son travail.</p> <p>Il présente un portfolio documentaire qui comprend les livrables suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - un diagnostic de la situation du client - l'analyse du profil risque client et de son profilage (accompagné du questionnaire) - une présentation synthétique des normes et réglementations qui s'appliquent au dossier client - une analyse des risques au regard de la situation du client, mais également des procédures de l'établissement bancaire - une note de synthèse à destination de sa direction - une note d'information à destination des clients 	<ul style="list-style-type: none"> - les outils de mesure (baromètre, études quantitatives, etc.) ; - la définition des limites par le conseiller (calibrage personnalisé tenant compte des ressources et contraintes du client) ; - les modalités de communication et de suivi.
	<p>Conduire le diagnostic de la situation du client (situation des comptes, bilans comptables dans le cas d'une entreprise) en vérifiant son appétence aux risques selon les critères imposés par la directive MIF2 pour le placement afin d'identifier la typologie de client et ainsi définir le profil risque du client dans le cadre de l'attribution d'un prêt bancaire ou de l'optimisation de son épargne (placement, gestion de patrimoine).</p>		<p>Le profil de risque du client est déterminé de façon cohérente et est justifié.</p> <p>Les objectifs financiers, la situation personnelle, l'horizon d'investissement et la tolérance au risque sont identifiés et mesurés.</p> <p>Le questionnaire de profilage pour évaluer le risque est renseigné selon les informations clés transmises sur le client et permet d'établir un niveau de risque du client (de « très conservateur » à « très agressif »).</p> <p>Une note de synthèse sur l'analyse du profil de risque du client et les procédures de l'établissement bancaire est rédigée.</p> <p>La proposition respecte le cadre réglementaire imposé par la</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, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
		- un processus de veille (les éléments de veille mobilisés et les modalités d'exploitation dans le cadre de son activité)	directive MIF2 notamment en termes de transparence.
	Retranscrire les informations relatives à un produit d'assurance en s'appuyant sur le modèle IPID (<i>Insurance Product Information Document</i>) afin d'être en conformité avec les normes en vigueur et notamment le devoir de conseil et de mise en garde de la DDA (Directive sur la Distribution d'Assurance).	Dans sa synthèse finale, le candidat présente ses travaux et son analyse quant aux évolutions de son métier sous le prisme de la gestion des risques (nouvelles attentes des consommateurs, effets de la digitalisation, concurrence avec la Fintech, accès aux outils de Data analyse, etc.)	Le produit d'assurance choisi est pertinent : les avantages du produit sont présentés en relation avec les besoins du client. Les mentions obligatoires du produit en relation avec le modèle IPID sont présentées. La présentation est synthétique et l'ensemble des obligations est recensé.
	Exécuter les vérifications réglementaires des opérations réalisées par les clients en appliquant les procédures internes prévues dans le cadre de la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme (LCB-FT) afin d'assurer la parfaite conformité des opérations réalisées par son établissement bancaire et d'identifier d'éventuelles anomalies.	<u>Adaptation pour les candidats en situation de handicap</u> : selon les besoins des candidats, un temps supplémentaire ou des aménagements en distanciel peuvent être organisés. Le jury sera avisé des éventuelles adaptations ainsi que l'organisateur de l'évaluation.	Les différentes vérifications à réaliser pour lutter contre le blanchiment sont détaillées. La démarche décrite et le propos général s'appuient sur l'article L. 511-22 du CMF. Les informations respectent la procédure d'usage en banque.
	Prévenir les risques de fraudes en conseillant le client sur les bonnes pratiques dans l'usage de ses solutions bancaires et en l'informant sur les différentes formes d'attaques externes (phishing, pharming, déni de service, etc.) afin d'être en mesure de sécuriser son portefeuille client et, à terme, de mieux faire face à la recrudescence de cyberattaques dans le secteur bancaire et assurantiel.		Des conseils en matière de prévention du risque cyberattaque sont listés et adaptés à la situation du client. Les points suivants sont listés à minima : - la réponse aux sollicitations ; - la protection des données ; - la connexion à des sites sécurisés ;

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, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
			<p>- la vigilance lors de la connexion à sa banque. Les techniques de cyberattaque les plus utilisées sont expliquées (phishing, déni de service, pharming...).</p> <p>La formulation de la note est lisible et le vocabulaire est adapté et accessible.</p>
	<p>Réaliser une veille sectorielle sur l'évolution du marché bancaire, les nouveaux enjeux environnementaux et une veille législative sur l'évolution du droit des entreprises, du droit du travail et de la législation bancaire, afin de s'assurer de la conformité des processus d'organisation et des informations transmises au client et d'améliorer ses pratiques métiers en conséquence.</p>		<p>Le processus de veille décrit est adapté à la structure bancaire Les objectifs de la veille sont définis. Les outils sont sélectionnés et adaptés au besoin. Les sources sont diversifiées. Les données collectées permettent de faire ressortir des <i>insights</i> pertinents pour l'établissement bancaire.</p>