

# LICENCE PROFESSIONNELLE

## Mention : Assurance, banque, finance : chargé de clientèle

### Référentiel d'activités, de compétences et d'évaluation

REFERENTIEL D'ACTIVITES	REFERENTIEL DE COMPETENCES	REFERENTIEL D'EVALUATION
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ecoute et questionnement du client/prospect en vue de collecter les informations utiles à l'analyse de sa situation (étude des bilans dans le cas des entreprises par exemple) ou du besoin de garanties de ses clients.</li> <li>- Formulation d'offres socialement et écologiquement responsables.</li> <li>- Montage de dossiers et suivi administratif, dans le respect de la législation et des procédures.</li> <li>- Evaluation des risques des financements accordés.</li> <li>- Prospection de nouveaux clients.</li> <li>- Vente de produits financiers ou d'assurance de son établissement.</li> </ul>	<p><i>Compétences transversales</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Utiliser les outils numériques de référence et les règles de sécurité informatique pour acquérir, traiter, produire et diffuser de l'information ainsi que pour collaborer en interne et en externe</li> <li>- Identifier et sélectionner avec esprit critique diverses ressources dans son domaine de spécialité pour documenter un sujet</li> <li>- Analyser et synthétiser des données en vue de leur exploitation</li> <li>- Développer une argumentation avec esprit critique</li> <li>- Se servir aisément des différents registres d'expression écrite et orale de la langue française</li> <li>- Communiquer par oral et par écrit, de façon claire et non ambiguë, dans au moins une langue étrangère</li> <li>- Identifier et situer les champs professionnels potentiellement en relation avec les acquis de la mention ainsi que les parcours possibles pour y accéder</li> <li>- Caractériser et valoriser son identité, ses compétences et son projet professionnel en fonction d'un contexte</li> <li>- Identifier le processus de production, de diffusion et de valorisation des savoirs</li> <li>- Situer son rôle et sa mission au sein d'une organisation pour s'adapter et prendre des initiatives</li> <li>- Travailler en équipe et en réseau ainsi qu'en autonomie et responsabilité au service d'un projet</li> <li>- Analyser ses actions en situation professionnelle, s'autoévaluer pour améliorer sa pratique</li> <li>- Respecter les principes d'éthique, de déontologie et de responsabilité sociale et environnementale</li> <li>- Prendre en compte la problématique du handicap et de l'accessibilité dans chacune de ses actions professionnelles</li> </ul>	<p>Les modalités du contrôle permettent de vérifier l'acquisition de l'ensemble des aptitudes, connaissances, compétences et blocs de compétences constitutifs du diplôme. Ces éléments sont appréciés soit par un contrôle continu et régulier, soit par un examen terminal, soit par ces deux modes de contrôle combinés. Chaque ensemble d'enseignements à une valeur définie en crédits européens (ECTS). Pour l'obtention du grade de licence, une référence commune est fixée correspondant à l'acquisition de 180 crédits ECTS.</p>

REFERENTIEL D'ACTIVITES	REFERENTIEL DE COMPETENCES	REFERENTIEL D'EVALUATION
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Suivi de sa clientèle (garanties et prestations d'assurance, solutions de financement, investissements, placements...).</li> <li>- Contribution aux activités de coordination dans son service et à l'analyse des évolutions du marché.</li> <li>- Participation aux campagnes de promotion des produits ou services de son établissement.</li> <li>- Evaluation et amélioration des objectifs de ventes de produits d'assurance, d'épargne, de collecte, de crédits et de services fixés par sa direction.</li> <li>- Traitement des réclamations des clients relevant de son domaine ou transmission au service concerné</li> </ul>	<p><i>Compétences spécifiques</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analyser l'environnement monétaire, financier, économique et social de la banque et de l'assurance, en étudiant notamment leur fonctionnement monétaire et financier, l'organisation des marchés financiers ainsi que les outils financiers disponibles, afin de pouvoir proposer au client des offres socialement responsables.</li> <li>- Développer une culture juridique et fiscale en maîtrisant les fondamentaux juridiques et analyser leurs impacts sur la situation du client afin d'identifier au mieux les besoins des clients et de faire des offres commerciales adaptées, sécurisées et responsables.</li> <li>- Identifier les opportunités et contraintes liées à la transition écologique au sein de l'écosystème bancaire et assurantiel, en tenant compte des évolutions réglementaires (comme le règlement européen SFDR (Sustainable Finance Disclosure Regulation) ou les normes sur la taxonomie verte), des attentes sociétales et des risques environnementaux pour proposer des solutions innovantes et adaptées aux enjeux.</li> <li>- Appliquer la réglementation en vigueur, le devoir de conseil et la politique environnementale de l'entreprise</li> <li>- Constituer son portefeuille client par des actions de prospection et de mise à jour de fichiers clients afin de bien connaître les besoins de ses clients et leurs évolutions possibles au regard de leur situation et de leur âge.</li> <li>- Conseiller son client en développant sa capacité d'écoute et la compréhension de ses besoins, contextualisés notamment au regard des enjeux de la transition écologique et des attentes collectives, afin de formuler les offres les plus adaptées.</li> <li>- Négocier avec son client en prenant en compte tous les paramètres du contrat en vue de sa conclusion</li> <li>- Développer de la veille sur les nouveaux produits/services bancaires et assurantiers, sur les nouvelles technologies (intelligence artificielle, cybersécurité) en étoffant son réseau et sa démarche de recherche d'informations pour être en capacité de proposer des offres responsables innovantes et les plus adaptées à ses clients.</li> <li>- Actionner des leviers de développement de son activité en améliorant notamment la qualité de service afin de développer son portefeuille client et de contribuer à l'accroissement du PNB.</li> </ul> <p><i>Dans certains établissements, d'autres compétences spécifiques peuvent permettre de décliner, préciser ou compléter celles proposées dans le cadre de la mention au niveau national.</i></p> <p><i>Pour en savoir plus se reporter au site de l'établissement.</i></p>	