

REFERENTIEL DE COMPETENCES ET DE CERTIFICATIONS METIER
INTITULE DU METIER – CHARGE DE CLIENTELES EN ASSURANCE ET BANQUE - NIVEAU 6 – NOM DE L'ORGANISME CERTIFICATEUR : ESA

Candidat en situation de handicap : Tout candidat peut saisir le référent handicap du certificateur 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 le conseil du référent Handicap et dans le respect des spécifications du référentiel, le format de la modalité pourra être adaptée. En fonction du handicap et des besoins spécifiques du candidat, le référent handicap pourra également s'appuyer sur une expertise externe.

Ces possibilités d'aménagement seront fixées dès l'entrée en formation et communiquées au futur candidat, afin que celui-ci puisse être informé des solutions en compensation.

Le titre s'articule autour de 3 blocs :

1. Développement d'un portefeuille clients en assurance et banque
2. Conseil et vente de produits et services bancaires, assurantiels et financiers auprès des prospects et clients du portefeuille
3. Gestion courante des activités en assurance et banque intégrant la mise en œuvre d'une démarche de développement de la satisfaction client

Prérequis à l'entrée en formation (voies d'accès : formation initiale, apprentissage, professionnalisation) :

Tout titulaire de deux années d'études supérieures validées après le Baccalauréat (niveau 5) peu importe le secteur.

Pour être admis, il faut être retenu au terme d'un processus de sélection composé de 4 étapes (incluant un test de connaissances)

Prérequis à l'entrée en formation (voie d'accès : formation continue) :

Tout titulaire de deux années d'études supérieures validées après le Baccalauréat (niveau 5) peu importe le secteur **ou** une expérience professionnelle de deux années dans le secteur de la banque ou de l'assurance est requis. Si ce prérequis est absent, le candidat aura un entretien avec la direction de l'ESA.

Pour être admis, il doit être retenu au terme d'un processus de sélection composé de 3 étapes (hors test de connaissances)

Prérequis par bloc à l'entrée :

Les prérequis à l'entrée sont les mêmes que ceux pour la formation continue.

REFERENTIEL D'ACTIVITES

REFERENTIEL DE COMPETENCES METIER

REFERENTIEL D'EVALUATION

		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
1. Développement d'un portefeuille clients en assurance et banque			
A1.1. Définition de la stratégie de développement d'un portefeuille clients en assurance et banque	<p>A1.1 C1 Réaliser une veille portant sur les activités, les produits, les services et le cadre juridique des secteurs de l'assurance et de la banque, en s'appuyant sur les ressources et outils disponibles (études de marché, benchmark, analyses statistiques, rapports...), afin d'appréhender l'environnement de la structure et positionner ses actions par rapport aux besoins, contraintes et opportunités du marché.</p> <p>A1.1 C2 Elaborer un plan d'action commercial visant la constitution et le développement de son portefeuille clients en banque et assurance, en application de la stratégie définie au sein de la structure, pour son périmètre, et en tenant compte des moyens disponibles, afin de permettre la mise en œuvre des actions de sourcing, de prospection et de fidélisation nécessaires à la réalisation de ses objectifs commerciaux.</p> <p>A1.1 C3 Définir le public cible des actions commerciales envisagées pour le développement de son portefeuille de clients en banque et assurance, en procédant à sa segmentation selon les typologies de produits et services proposés, les axes stratégiques définis au sein de la structure et les besoins spécifiques identifiés, afin de viser le public de façon adaptée et personnalisée sur son aire de chalandise.</p>	<p>Type d'évaluation : Mise en situation professionnelle portant sur le développement d'un portefeuille clients en assurance et banque donnant lieu à la remise d'une note écrite et à un jeu de rôle</p> <p>Dans un temps imparti, il est demandé au candidat de rédiger <u>une note</u> à partir d'un cas fictif ou réel.</p> <p>Cette note comportera :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un plan d'action commercial visant la constitution et le développement d'un portefeuille clients en banque et assurance • La définition du public cible des actions commerciales envisagées <i>(en lien avec A1.1)</i> • Un rétroplanning des opérations commerciales envisagées • Une proposition de script de prospection adapté au public visé couvrant les phases 	<p>Critères d'évaluation :</p> <p>Pour A1.1 C1 : Cr1 Les informations recueillies sont pertinentes, à jour et s'appuient sur des sources fiables : études de marché récentes, benchmark sectoriel, ou des données issues d'analyses statistiques...</p> <p>Cr2 Le candidat démontre que les données issues de sa veille sont exploitables et permettent de positionner ses actions par rapport aux besoins et contraintes du marché.</p> <p>Cr3 Le candidat démontre être à jour des réglementations clés affectant les produits d'assurance et de banque en France : obligation d'information et de transparence, lutte contre la fraude, encadrement des taux d'usure, LCB-FT, Directive solvabilité II, DDA, PRIIPs, RGPD...</p> <p>Pour A1.1 C2 : Cr1 Le plan contient des objectifs commerciaux réalistes et mesurables, par exemple : taux de conversion, nombre de nouveaux clients...</p>

<p>A1.2 Organisation des opérations commerciales visant le développement du portefeuille clients en assurance et banque</p>	<p>A1.2 C1 Planifier et coordonner les opérations commerciales nécessaires au développement de son portefeuille de clients en assurance et banque, en tenant compte des besoins et priorités de la structure, ainsi que du niveau de valeur ajoutée des différentes tâches associées aux opérations, afin de permettre leur mise en œuvre effective.</p> <p>A1.2 C2 Elaborer des outils de support des actions de sourcing, de prospection et de fidélisation de son portefeuille de clients en assurance et banque (présentations, brochures, modèles, scripts types de prospection...), en s'appuyant sur les ressources et technologies disponibles au sein de la structure (outils collaboratifs, SI, ERP, outils marketing, IA...) et dans le respect de ses politiques (marketing, communication, RSE...) et de ses budgets, afin de soutenir les opérations commerciales de la structure.</p> <p>A1.2 C3 Adapter les argumentaires commerciaux aux publics cible de son portefeuille de clients en assurance et banque, en tenant compte de leurs caractéristiques et besoins spécifiques, notamment les personnes en situation de handicap, et en valorisant sa structure et sa différenciation sur le marché, afin de mettre en œuvre le processus commercial.</p> <p>A1.3 C1 Réaliser les opérations commerciales auprès des prospects/clients de son portefeuille, en activant les leviers commerciaux pertinents selon les situations et en adaptant les techniques commerciales (passage</p>	<p>d'introduction, de qualification, de présentation des solutions proposées, ainsi que des propositions de réponses aux objections envisageables, en tenant compte des méthodes de distribution de la structure présentée dans le cas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Une proposition d'adaptation de l'argumentaire commercial à destination de chaque public cible des opérations commerciales planifiées <i>(en lien avec A1.2)</i> • Un tableau de bord permettant de suivre les actions commerciales menées <i>(en lien avec A1.3)</i> <p>Le candidat est ensuite placé en situation de <u>jeu de rôle</u> de prise de rendez-vous par téléphone auprès d'un prospect, joué par l'un des membres du jury <i>(en lien avec A1.3)</i>.</p> <p>A l'issue du jeu de rôle, le candidat répondra aux questions du jury. Il sera notamment interrogé sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les résultats de sa veille portant sur les activités, 	<p>Cr2 Le plan est complet et contient les éléments attendus : étapes de prospection, de fidélisation, ressources (budget, équipes, technologies, outils...).</p> <p>Cr3 Le contenu du plan est en cohérence avec la stratégie et les moyens de la structure.</p> <p>Pour A1.1 C3 :</p> <p>Cr1 La segmentation est réalisée à partir de critères pertinents : profil du client particulier, taille de l'entreprise, besoins spécifiques, produits offerts ...</p> <p>Cr2 Le public cible défini est en cohérence avec les axes stratégiques de la structure et les objectifs commerciaux définis.</p> <p>Pour A1.2 C1 :</p> <p>Cr1 Le calendrier des actions commerciales détaille les différentes opérations (campagnes d'acquisition, de relances, organisation de rendez-vous...) et les priorise selon les objectifs commerciaux et stratégiques de la structure.</p> <p>Cr2 Les tâches associées aux différentes actions sont détaillées et priorisées selon le degré de valeur ajoutée : gestion des rendez-vous, des appels entrants, des réponses aux emails, mise en place de campagnes de relances ...</p>
<p>A1.3 Mise en œuvre des actions nécessaires au développement du</p>			

<p>portefeuille clients en assurance et banque</p>	<p>du barrage naturel, techniques cross/omnicanales...) et moyens de communication (téléphone, réseaux sociaux, partenaires...) en fonction de la cible visée, afin de qualifier les contacts et générer des rendez-vous de diagnostic-vente.</p> <p>A1.3 C2 Développer son réseau de partenaires et de prescripteurs, en déclenchant des opportunités de rencontres et d'échanges, dans le respect des règles en vigueur (RGPD, confidentialité des données des clients, des données stratégiques de la structure, secret professionnel, RSE...), afin d'obtenir des contacts qualifiés, des recommandations et/ou des rendez-vous commerciaux.</p> <p>A1.3 C3 Réaliser un suivi de l'activité commerciale menée auprès de son portefeuille, en s'appuyant sur les indicateurs de productivité de la structure et les retours des prospects/clients visés par les opérations menées, afin de s'assurer de l'atteinte de ses objectifs, rendre compte auprès de sa hiérarchie et inscrire ses actions dans une démarche d'amélioration continue et de performance globale.</p>	<p>produits, services et/ou cadre juridique des secteurs de l'assurance et de la banque (<i>en lien avec A1.1</i>),</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'adaptation de ses argumentaires commerciaux aux prospects et clients en situation de handicap (<i>en lien avec A1.2</i>), • Les moyens à mettre en œuvre pour développer son réseau de partenaires et de prescripteurs (<i>en lien avec A1.3</i>). 	<p>Cr3 Les délais de mise en œuvre des actions commerciales sont réalistes au regard de la structure et de ses ressources (outils CRM, ressources humaines...).</p> <p>Pour A1.2 C2 :</p> <p>Cr1 Le script est complet et couvre les phases d'introduction, de qualification et de présentation des solutions proposées.</p> <p>Cr2 L'ordre des différentes phases est logique par rapport à la stratégie commerciale et aux objectifs visés.</p> <p>Cr3 Le candidat justifie que les propositions de réponses aux objections couvrent les principales objections envisageables et présentent une pertinence par rapport au contexte du cas.</p> <p>Pour A1.2 C3 :</p> <p>Cr1 Le candidat justifie que les argumentaires commerciaux développés sont adaptés aux cibles visées (besoins spécifiques pris en compte) et s'appuient sur les argumentaires commerciaux établis par la structure.</p> <p>Cr2 Les argumentaires commerciaux proposés s'appuient sur des éléments permettant de valoriser la différenciation</p>
--	--	---	--

			<p>de la structure sur le marché : innovation, RSE, tarifs, mise en œuvre d'une politique de transparence, niveau de risque des produits ...</p> <p>Cr3 Les argumentaires commerciaux proposés aux cibles en situation de handicap valorisent les actions, démarches, labels de la structure en matière d'inclusion des personnes en situation de handicap : partenariats avec des associations, engagements/démarche RSE, politique de recrutement, accessibilité ...</p> <p>Pour A1.3 C1 :</p> <p>Cr1 L'accroche est claire, compréhensible, concise, pertinente et personnalisée. Elle est adaptée à l'interlocuteur (particulier, professionnel).</p> <p>Cr2 Le candidat présente l'objet de l'appel et son lien avec les besoins du prospect.</p> <p>Cr3. Le candidat utilise des arguments pertinents pour valoriser l'intérêt du rdv (réduction de la fiscalité, protection de la famille...). Il les reformule en fonction des réponses de l'interlocuteur.</p> <p>Cr4 Le candidat termine l'appel en suggérant une action qui invite le prospect à s'impliquer (message à</p>
--	--	--	--

transmettre au prospect, lecture d'un document ...).

Pour A1.3 C2 :

Cr1 Les idées proposées pour créer des opportunités de rencontres ou d'échanges sont pertinentes : présence dans des cercles, participation à des groupes de travail, adhésion à des réseaux professionnels, participation à des conférences ...

Pour A1.3 C3 :

Cr1 Le tableau de bord recense les différentes actions menées, en les distinguant selon leur typologie, leur état, leur calendrier et les cibles auxquelles elles s'adressent.

Cr2 Le tableau de bord permet de suivre les objectifs commerciaux et d'analyser les performances au regard d'indicateurs de performance clés pertinents : nombre d'appels passés, nombre de propositions envoyées, nombre de rdv obtenus, taux de conversion, taux de réponse, taux de conversion...

2. Conseil et vente de produits et services bancaires, assurantiels et financiers auprès des prospects et clients du portefeuille

<p>A2.1 Evaluation de la situation des prospects et clients du portefeuille</p>	<p>A2.1 C1 Recueillir les informations nécessaires à la prise en charge des prospects et clients du portefeuille, en les interrogeant et en procédant à des recherches ciblées (outil CRM, Internet...), dans le respect des règles applicables (déontologiques, RGPD...), afin de permettre l'analyse de leur situation et la mise en œuvre effective du devoir de conseil, selon leur contexte, leur statut (particulier, entreprise, profession libérale, salarié...) et leurs objectifs.</p> <p>A2.1 C2 Analyser la situation globale des prospects et clients du portefeuille, en s'appuyant sur les données recueillies les concernant, afin de comprendre leur environnement, leurs enjeux et d'en déduire leurs besoins spécifiques en termes de produits et services, y compris en cas de situation de handicap.</p> <p>A2.1 C3 Déterminer les capacités financières des prospects et clients du portefeuille, à partir de l'analyse de leur situation patrimoniale, de leur trésorerie, de leur solvabilité et de leur rentabilité, afin de déterminer le type de produits et de services à inclure ou à exclure de ses offres.</p> <p>A2.1 C4 Etablir le profil de risque des prospects et clients du portefeuille, à l'aide des outils et technologies disponibles (IA, data...) et en s'appuyant sur l'analyse de leurs activités, de leurs objectifs et de leurs capacités financières, au regard des critères définis au sein de la structure, afin de s'assurer de leur adéquation aux politiques de la structure et définir les modalités de prise en charge (refus, co-assurance, réassurance, co-financement, titrisation...), au regard du risque encouru.</p>	<p>Type d'évaluation : Mise en situation professionnelle portant sur le conseil et la vente de produits et services bancaires, assurantiels et financiers donnant lieu à la remise d'une note écrite et à un jeu de rôle</p> <p>Dans un temps imparti, à partir d'un cas réel ou fictif, le candidat rédige <u>une note</u> qui comprendra :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Une analyse de la situation du prospect/client du cas, à partir des informations sélectionnées et/ou recherchées, • Une description des capacités financières du prospect/client du cas et la typologie de produits et services pouvant ou non lui être proposés, • Le profil de risque du prospect/client. <p>Il est demandé au candidat de justifier ses réponses avec des éléments de contexte et des éléments chiffrés tirés de l'analyse du cas (<i>en lien avec A2.1</i>).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Une proposition de composition de produits et services bancaires, assurantiels et financiers adaptés au prospect/client du cas, • La description et les résultats des simulations réalisées 	<p>Critères d'évaluation :</p> <p>Pour A2.1 C1 :</p> <p>Cr1 Le candidat justifie que les informations sélectionnées dans le cadre réglementaire (personnelles, professionnelles, patrimoniales, financières, fiscales...) sont pertinentes.</p> <p>Cr2 Les informations manquantes sont recherchées (rapports financiers, sources publiques en ligne, outils internes...) et permettent de disposer d'informations complètes sur le prospect/client pour permettre une analyse globale de sa situation.</p> <p>Pour A2.1 C2 :</p> <p>Cr1 L'analyse proposée se base sur les données recueillies.</p> <p>Cr2 Le candidat :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analyse les caractéristiques professionnelles et le statut du prospect, - Identifie ses objectifs financiers et patrimoniaux - Prend en compte le contexte économique, réglementaire et le secteur d'activité du prospect/client, - Tient compte des enjeux personnels et familiaux du prospect/client et des éventuelles situations de handicap
--	--	---	--

<p>A2.2 Proposition d'offres de produits et services bancaires, assurantiels et financiers</p>	<p>A2.2 C1 Composer des offres de produits et services bancaires, assurantiels et financiers à destination des prospects et clients du portefeuille, en s'appuyant sur les standards existants (produits, services, options proposées par la structure et ses partenaires) et en tenant compte du contexte et de la situation des clients, afin de répondre à leurs besoins de façon personnalisée (en vente initiale et additionnelle).</p> <p>A2.2 C2 Réaliser des simulations à partir des informations et données recueillies sur les prospects et clients du portefeuille, dans le respect du RGPD, en utilisant les outils digitaux disponibles, afin de vérifier la faisabilité et le niveau de risque (pour les clients, pour la structure...) des opérations envisagées, à travers différents scénarii (capacités d'endettement, d'investissement financier, de remboursement...).</p> <p>A2.2 C3 Négocier les conditions des offres de produits et services bancaires, assurantiels et financiers proposés aux prospects et clients du portefeuille, dans le respect des prérogatives attribuées et des procédures établies (seuils, délais, formalisme...) au sein de la structure et sur la base des simulations réalisées, afin de parvenir à une offre satisfaisante (pour les clients et la structure).</p>	<p>permettant de vérifier la faisabilité et le niveau de risque des opérations envisagées (en lien avec A2.2)</p> <p>Le candidat est ensuite placé en situation de <u>jeu de rôle</u> face au prospect/client du cas, joué par l'un des membres du jury.</p> <p>Dans le cadre du jeu de rôle, il sera demandé au candidat, dans un temps imparti, de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conseiller le client/prospect dans sa prise de décision vis-à-vis de l'offre proposée, • Accompagner le client/prospect dans la compréhension des obligations réglementaires et processus applicables à l'offre proposée • Négocier les conditions de l'offre proposée (en lien avec A2.3) <p>A l'issue du jeu de rôle, le candidat répondra aux questions du jury. Il sera notamment interrogé sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La prise en compte des situations de handicap dans 	<p>Cr3 Les besoins spécifiques du prospect/client sont identifiés, par exemple : besoin de couverture assurantielle renforcée due à une situation de handicap, besoin de trésorerie pour des investissements d'optimisation fiscale et de sécurisation du capital ...</p> <p>Pour A2.1 C3 :</p> <p>Cr1 Les actifs (biens immobiliers, mobiliers, placements financiers, liquidités ...) et passifs (crédits immobiliers, à la consommation, prêts personnels, dettes fiscales ou sociales...) du prospect/client sont précisément évalués. Le patrimoine net est précisément et correctement déterminé.</p> <p>Cr2 Les flux financiers du prospect/client sont précisément et correctement évalués à partir des revenus (salaires, dividendes, revenus locatifs, pensions, autres rentes ...) et des dépenses régulières (loyers, remboursements de crédit, impôts ...).</p> <p>Cr3 La solvabilité du prospect/client est évaluée à partir du calcul de son taux d'endettement et de la mesure de ses capacités de remboursement.</p> <p>Cr4 Le candidat justifie ses choix de produits à inclure ou exclure au regard des analyses réalisées (par exemple, exclusion de produits risqués pour un client à faible solvabilité...).</p>
<p>A2.3 Conseil des prospects et clients du portefeuille</p>	<p>A2.3 C1 Conseiller les prospects et clients du portefeuille dans la mise en œuvre de leurs projets en banque et assurance, dans le respect du cadre juridique, éthique et déontologique applicable (devoir de conseil issu de la DDA, approche responsable et durable dans les solutions proposées...), en répondant</p>	<p>permettant de vérifier la faisabilité et le niveau de risque des opérations envisagées (en lien avec A2.2)</p> <p>Le candidat est ensuite placé en situation de <u>jeu de rôle</u> face au prospect/client du cas, joué par l'un des membres du jury.</p> <p>Dans le cadre du jeu de rôle, il sera demandé au candidat, dans un temps imparti, de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conseiller le client/prospect dans sa prise de décision vis-à-vis de l'offre proposée, • Accompagner le client/prospect dans la compréhension des obligations réglementaires et processus applicables à l'offre proposée • Négocier les conditions de l'offre proposée (en lien avec A2.3) <p>A l'issue du jeu de rôle, le candidat répondra aux questions du jury. Il sera notamment interrogé sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La prise en compte des situations de handicap dans 	<p>Cr3 Les besoins spécifiques du prospect/client sont identifiés, par exemple : besoin de couverture assurantielle renforcée due à une situation de handicap, besoin de trésorerie pour des investissements d'optimisation fiscale et de sécurisation du capital ...</p> <p>Pour A2.1 C3 :</p> <p>Cr1 Les actifs (biens immobiliers, mobiliers, placements financiers, liquidités ...) et passifs (crédits immobiliers, à la consommation, prêts personnels, dettes fiscales ou sociales...) du prospect/client sont précisément évalués. Le patrimoine net est précisément et correctement déterminé.</p> <p>Cr2 Les flux financiers du prospect/client sont précisément et correctement évalués à partir des revenus (salaires, dividendes, revenus locatifs, pensions, autres rentes ...) et des dépenses régulières (loyers, remboursements de crédit, impôts ...).</p> <p>Cr3 La solvabilité du prospect/client est évaluée à partir du calcul de son taux d'endettement et de la mesure de ses capacités de remboursement.</p> <p>Cr4 Le candidat justifie ses choix de produits à inclure ou exclure au regard des analyses réalisées (par exemple, exclusion de produits risqués pour un client à faible solvabilité...).</p>

<p>A2.4 Instruction des dossiers des clients du portefeuille en vue de la contractualisation de produits et services</p>	<p>à leurs questions et objections et en leur apportant toutes les informations nécessaires à leur pleine compréhension des impacts des opérations envisagées (possibilités de transfert des contrats, risques, avantages ...), afin de leur permettre de faire un choix éclairé.</p> <p>A2.3 C2 Accompagner les clients du portefeuille dans la compréhension et le respect des obligations réglementaires et des processus de la structure qui leur sont applicables, ainsi que dans l'utilisation des services proposés, notamment ceux digitalisés, en prenant en compte les besoins spécifiques liés à une situation de handicap (adaptation des modalités d'accompagnement), afin de satisfaire à son obligation de conseil.</p> <p>A2.4 C1 Instruire les dossiers des prospects et clients du portefeuille, en procédant aux vérifications d'usage selon les procédures internes et réglementaires, afin de s'assurer de la véracité et de la conformité des pièces transmises, permettre la sollicitation des éventuelles autorisations/validations nécessaires (obtention de prêt, couverture assurantielle ...) et le déclenchement de la phase de contractualisation.</p> <p>A2.4 C2 Etablir la documentation contractuelle nécessaire à la réalisation des opérations bancaires, assurantielles et financières projetées avec les prospects et clients du portefeuille (propositions commerciales, contrats, déclarations associées...), dans le respect des exigences réglementaires, des politiques établies au sein de la structure et avec ses partenaires, afin d'en permettre la signature.</p>	<p>l'analyse de la situation des clients et prospects (<i>en lien avec A2.1</i>),</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les modalités d'instruction du dossier du client/prospect du cas (type de documents à réunir, points de vigilance spécifiques...) (<i>en lien avec A2.4</i>), • Les modalités d'établissement de la documentation contractuelle nécessaire à la réalisation des opérations bancaires, assurantielles et financières dans le contexte du cas (<i>en lien avec A2.4</i>). 	<p>Pour A2.1 C4 :</p> <p>Cr1 Les principaux risques financiers associés à la situation patrimoniale et à la capacité de remboursement du prospect/client sont identifiés : signes avant-coureurs d'un risque d'incapacité à rembourser les dettes, impact des variations de revenus (niveau de tolérance au risque), niveau d'exposition des actifs aux risques de marché en cas de crise ...</p> <p>Cr2 Les outils d'analyse sont correctement sélectionnés et utilisés, permettant d'établir différents scénarii (algorithmes de scoring par exemple).</p> <p>Cr3 Le candidat justifie que le profil de risque du prospect/client est en adéquation avec les politiques de gestion du risque définies par la structure. En cas de profil de risque trop élevé, des solutions alternatives sont identifiées : réassurance, co-assurance, co-financement, titrisation...</p> <p>Pour A2.2 C1 :</p> <p>Cr1 L'offre proposée :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Est en cohérence avec les analyses effectuées, - Est personnalisée par des options pertinentes, - Répond aux besoins du prospect/client,
---	--	--	---

			<ul style="list-style-type: none">- Respecte les politiques et processus applicables au sein de la structure. <p>Pour A2.2 C2 : Cr1 Le candidat justifie la pertinence des différents scénarii envisagés au regard de la situation du prospect/client et de ses besoins.</p> <p>Cr2 Les résultats des simulations réalisées sont en cohérence avec les données prises en compte.</p> <p>Pour A2.2 C3 : Cr1 Le candidat présente les résultats des différentes simulations réalisées et s'en appuie pour justifier les conditions proposées.</p> <p>Cr2 Le candidat s'assure de la bonne compréhension par le prospect/client des conditions proposées.</p> <p>Cr3 Le candidat respecte les prérogatives qui lui sont attribuées dans ses contre-propositions et tout au long de la phase de négociation.</p> <p>Pour A2.3 C1 : Cr1 Le candidat s'assure de la bonne compréhension du prospect/client quant aux produits et services compris dans l'offre proposée : typologie, durée d'engagement, implications financières, impacts sociaux et fiscaux, impacts sur le</p>
--	--	--	--

			<p>conjoint, les enfants, les collaborateurs, conséquence en cas d'absence de paiement des traites associées...</p> <p>Cr2 Le candidat présente les avantages et inconvénients des produits et services proposés.</p> <p>Cr3 Les explications sont apportées de manière claire et compréhensible.</p> <p>Cr4 Toutes les objections et questions du prospect/client sont traitées par le candidat.</p> <p>Pour A2.3 C2 :</p> <p>Cr1 Les différentes obligations réglementaires et leurs impacts sont expliquées dans un langage compréhensible du prospect/client (vulgarisation) : RGPD, LAB-FT, LAC, DDA...</p> <p>Cr2 Les modalités d'accompagnement sont adaptées au profil du client, notamment les situations de handicap : adaptation des explications, du niveau de détail apporté, des possibilités d'adaptation/personnalisation des services ...</p> <p>Pour A2.4 C1 :</p> <p>Cr1 Le candidat identifie les défauts de conformité des pièces communiquées et détecte les pièces manquantes pour chacune des opérations envisagées.</p>
--	--	--	--

			<p>Cr2 Les procédures internes et la réglementation applicables sont respectées.</p> <p>Pour A2.4 C2 :</p> <p>Cr1 Les exigences réglementaires associées aux produits et services proposés sont connues et leurs impacts sur la phase de contractualisation avec le client identifiés.</p> <p>Cr2 Le candidat identifie les mentions clés devant être intégrées dans la documentation contractuelle selon les produits et services en présence.</p>
--	--	--	---

3 - Gestion courante des activités en assurance et banque intégrant la mise en œuvre d'une démarche de développement de la satisfaction client

<p>A3.1 Gestion des opérations courantes liées aux produits et services en assurance et banque</p>	<p>A3.1 C1 Assurer le suivi administratif des dossiers engagés en assurance et banque, dans le respect des processus internes et de la réglementation applicable au secteur de la banque et de l'assurance (DDA, KYC, RGPD...), afin de s'assurer de leur bonne réalisation et proposer des modifications de leurs conditions (techniques, temporelles, financières...) au regard des évolutions de contraintes et des opportunités.</p> <p>A3.1 C2 Gérer les situations de sinistres subies par les clients des produits et services en banque et en</p>	<p>Type d'évaluation : Mise en situation professionnelle portant sur la gestion courante des activités en assurance et banque intégrant la mise en œuvre d'une démarche de développement de la satisfaction client</p> <p>Dans un temps imparti, à partir d'un cas réel ou fictif, le candidat rédige <u>une note</u> qui comprendra :</p>	<p>Critères d'évaluation :</p> <p>Pour A3.1 C1 :</p> <p>Cr1 Le candidat identifie les différents manquements dans le suivi administratif proposé : défaut de conformité à la réglementation, aux processus internes...</p> <p>Cr2 Le candidat justifie que les étapes décrites pour s'assurer de la conformité des dossiers sont en cohérence avec les</p>
---	---	---	--

<p>A3.2 Gestion des risques liés aux activités en banque et assurance</p>	<p>assurance, en procédant aux formalités nécessaires, en vérifiant les garanties souscrites, ainsi que les exclusions et franchises éventuellement applicables, afin de démarrer les opérations de prises en charge, informer les clients de leurs droits et leur permettre d'obtenir les indemnisations qui leur reviennent.</p> <p>A3.2 C1 Gérer les relations avec les clients et les partenaires dans un contexte difficile dû à une crise, un conflit (interne ou externe) ou un litige, en mobilisant les techniques de communication non violente, en gérant son stress et en s'appuyant sur les processus existants (PCA/PRA, plan de communication...), afin de maintenir un dialogue constructif et permettre de trouver des solutions adaptées aux différentes situations, sans compromettre la réputation de la structure.</p> <p>A3.2 C2 Détecter les dérives du portefeuille des clients (sinistralité, flux...), en s'appuyant sur les outils (data, IA...) et processus de la structure, afin d'accompagner les clients dans le redressement technique et l'optimisation de leur portefeuille et ainsi garantir le maintien de la rentabilité de la structure.</p> <p>A3.2 C3 Détecter les risques et situations de fraude dans les dossiers des prospects et clients et les opérations en banque et assurance suivies, en procédant au recoupement et à l'analyse des données, à l'aide des moyens de détection mis à disposition (outils internes, IA, guidelines des autorités de régulation...), afin de s'assurer de la conformité des opérations sur son périmètre (lutte anti blanchiment ...) et mettre en œuvre les actions</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Une analyse critique du suivi administratif réalisé sur le dossier présenté dans le cas et la description des actions à réaliser pour garantir sa conformité, • La description des actions à réaliser pour gérer le sinistre présenté dans le cas <i>(en lien avec A3.1)</i> • Identifier les dérives du portefeuille présenté dans le cas ainsi que les actions et moyens permettant de procéder à son redressement technique et à son optimisation • Identifier les risques de fraude et situations de fraude du dossier présenté dans le cas <i>(en lien avec A3.2)</i> <p>Le candidat est ensuite placé en situation de <u>jeu de rôle</u>, dans le cadre d'une situation difficile qu'il doit gérer, face à un prospect/client, joué par l'un des membres du jury, à partir d'un scénario établi <i>(en lien avec A3.2 C1)</i>.</p> <p>A l'issue du jeu de rôle, le candidat répondra aux questions du jury. Il sera notamment interrogé sur :</p>	<p>processus établis par la structure et permettent de disposer de dossiers complets, conformes et à jour.</p> <p>Pour A3.1 C2 : Cr1 Les formalités liées au sinistre en présence sont identifiées ainsi que les parties prenantes associées : déclaration et enregistrement dans le système de gestion, vérification des garanties souscrites et des éventuelles exclusions, nomination de l'expert, analyse des rapports d'expertise, gestion des règlements, mise à jour du dossier du client...</p> <p>Cr2 Les franchises éventuellement applicables sont correctement déterminées.</p> <p>Cr3 Les délais légaux, réglementaires et contractuels applicables sont pris en compte (par exemple le délai de déclaration, de nomination d'un expert...).</p> <p>Pour A3.2 C1 : Cr1 Le candidat tente de clarifier la situation grâce à une écoute active vis-à-vis du prospect/client : pas d'interruptions intempestives lors de ses propos, reformulations de ses propos, questionnements pour clarifier les difficultés/problèmes et accompagner le client dans la formulation de son problème ...</p>
--	--	--	--

<p>A3.3 Développement de la satisfaction clients</p>	<p>pertinentes en cas de fraude ou de suspicion de fraude.</p> <p>A3.3 C1 Evaluer et suivre le niveau de satisfaction des clients en banque et assurance, en les sondant, en analysant puis en reportant les informations et données recueillies sur leurs points de satisfaction et d'insatisfaction, en prenant en compte leur contexte spécifique, afin de disposer de données exploitables pour la détermination d'axes d'amélioration et d'optimisation de la satisfaction clients (adaptation des offres de produits et services, modalités de suivi des opérations, adaptation des modalités d'accompagnement des clients en situation de handicap ...).</p> <p>A3.3 C2 Intégrer ses actions de gestion courante des activités en assurance et banque dans une démarche de satisfaction clients permanente, en prenant en charge les relations clients dans le respect de ses prérogatives et en adaptant sa posture et ses techniques de communication selon les situations, afin de participer à la bonne réputation de la structure et de ses points de vente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Les moyens permettant d'évaluer et suivre la satisfaction des clients en banque et assurance - La démarche projetée ou mise en œuvre pour assurer un développement de la satisfaction client dans le cadre des opérations de gestion courante <i>(en lien avec A3.3).</i> 	<p>Cr2 Le candidat s'exprime avec des phrases simples et neutres (sans jugement ni accusation).</p> <p>Cr3 Le candidat garde son calme durant tout l'entretien.</p> <p>Cr4 Le candidat propose des solutions pertinentes, concrètes et réalistes pour désamorcer ou régler le conflit/la difficulté.</p> <p>Pour A3.3 C2 :</p> <p>Cr1 Les dérives du portefeuille présenté sont détectées : augmentation anormale de la sinistralité d'un client, fluctuations anormales des flux financiers pouvant indiquer un risque de fraude ou de blanchiment, taux d'endettement trop élevés compromettant la capacité de remboursement, mauvaise diversification du portefeuille ou détérioration de sa rentabilité, chute de la valeur des actifs assurés ...</p> <p>Cr2 Les solutions proposées en réaction sont pertinentes : révision des conditions de couverture, assainissement de la gestion des dettes, diversification des investissements...</p> <p>Pour A3.2 C3 :</p> <p>Cr1 Les risques de fraude et situations de fraude sont tous détectés.</p>
---	--	--	--

			<p>Cr2 Les actions envisagées en cas de fraude ou de suspicion de fraude sont adaptées et proportionnées : contact avec la hiérarchie/le client, annulation de l'opération visée, communication aux autorités compétentes...</p> <p>Pour A3.3 C1 :</p> <p>Cr1 Les moyens proposés pour sonder les clients sont pertinents et en cohérence avec les processus de la structure : entretiens, enquêtes...</p> <p>Cr2 Le candidat justifie la prise en compte des situations spécifiques des clients par une approche personnalisée, en fonction du type de clientèle : adaptation des questions selon la situation/le statut/le contexte économique, questions spécifiques sur l'accessibilité des services pour les situations de handicap, utilisation d'indicateurs de satisfaction personnalisés en fonction du parcours client...</p> <p>Pour A3.3 C2 :</p> <p>Cr1 Le candidat justifie intégrer la satisfaction client de manière continue (et non ponctuelle) dans les opérations de gestion courante : suivi systématique de la satisfaction, utilisation des résultats pour ajuster les modalités de communication et les propositions commerciales, analyse des feedbacks, suivi des améliorations apportées, utilisation de KPI adaptés (NPS, taux de réclamation...), traitement proactif des insatisfactions...</p>
--	--	--	---

	<p><u>Evaluations transverses :</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Epreuve 1 : Production d'un mémoire professionnel écrit portant sur une problématique en lien avec l'activité du « Chargé de Clientèles en Assurance et Banque » (composé d'un maximum de 30 pages, hors annexes) suivie d'une soutenance orale.• Epreuve 2 : Grand oral sur les 2 sujets tirés au sort par le candidat	<p><u>Critères d'évaluation :</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Pour l'épreuve 1 : A travers la production écrite et la soutenance orale, le jury appréciera :<ul style="list-style-type: none">- La vision critique et personnelle du candidat, étayée par des arguments et exemples terrain, et soutenue par des lectures de référence,- La prise en compte de la réglementation en vigueur en lien avec le métier,- La pertinence de la veille métier• Pour l'épreuve 2 : Le jury appréciera la pertinence et la précision de l'exposé du candidat et des réponses aux questions posées sur les sujets tirés au sort.	

