

Analyser les demandes de crédit, proposer des solutions et évaluer les risques

CATEGORIE : C

Vue d'ensemble

Domaine(s) d'activité professionnel dans lequel(s) est utilisé la certification :

Spécifique : ■ **Banque, assurances et immobilier - Banque**

C1205 Conseil en gestion de patrimoine financier

C1206 Gestion de clientèle bancaire

C1207 Management en exploitation bancaire

Code(s) NAF : **64.99Z**, **64.91Z**, **64.30Z**, **66.19B**,
66.30Z, **64.92Z**, **64.19Z**

Code(s) NSF : **313**

Code(s) ROME : **C1207**, **C1206**, **C1205**

Formacode : **41062**

Date de création de la certification : **15/06/2017**

Mots clés : **Analyse financière**, **client**, **vente**, **Banque**

Identification

Identifiant : **3025**

Version du : **17/10/2017**

Références

Consensus, reconnaissance ou recommandation :

Formalisé :

- **Relevé de décision du Pacte de responsabilité et de solidarité, 9 février 2015**

Non formalisé :

- **Certification soutenue par les entreprises de la Branche ou d'autres branches de banque (BNPP, Société Générale, LCL, Banques Populaires) et adoptée en CPNE**

Descriptif

Objectifs de l'habilitation/certification

Dans le cadre de la politique de l'emploi, les partenaires sociaux de la branche ont décidé d'identifier les compétences bancaires transverses et de les certifier. Certifier des compétences professionnelles très spécifiques au secteur bancaire sur une base homogène de compétences reconnue par l'ensemble des entreprises de la Branche

Il s'agit de repères communs à l'ensemble des entreprises bancaires (AFB) soit près de 200 entreprises et 200.000 collaborateurs.

Il s'agit pour les partenaires sociaux d'attester de compétences pour favoriser la mobilité interne et externe dans un contexte de restructuration du modèle économique des banques et des métiers. et d'accompagner la nécessaire montée en compétences professionnelles des collaborateurs en matière de conseil à la clientèle

Lien avec les certifications professionnelles ou les CQP enregistrés au RNCP

- Aucune pour le moment ; à l'étude dans le cadre de la rénovation de la licence professionnelle.

Descriptif général des compétences constituant la certification

Domaine 1 : Recueillir la demande d'un client en termes de crédit

Public visé par la certification

Questionner le client pour obtenir les informations nécessaires à la compréhension de son besoin en termes de crédit (sur le projet qu'il souhaite financer, les conditions de réalisation envisagées, la finalité de l'investissement et sur ses raisons de faire appel au crédit), en utilisant des techniques de questionnement et d'entretien adaptées au canal de communication utilisé et permettant d'adopter une posture de conseil et de service client

Valider la nature de la demande en récapitulant avec clarté le besoin exprimé par le client en s'adaptant au canal de communication utilisé
Expliquer au client les motifs du questionnement et le caractère engageant des informations qu'il communique tout en maintenant un contact positif et commercial

Suivre une méthode de questionnement permettant de recueillir l'ensemble des informations techniques nécessaires à l'analyse de la faisabilité de son projet de crédit en veillant au respect de la réglementation et de la procédure de l'entreprise

Utiliser les outils d'information de l'entreprise à disposition pour comparer les informations énoncées par le client avec celles déjà connues par l'entreprise et les mettre à jour si nécessaire

Examiner avec un esprit critique les différentes informations communiquées par le client pour apprécier la faisabilité ou non d'une demande de crédit

Argumenter si la demande exprimée par le client n'est pas en adéquation avec sa situation et proposer une alternative

Domaine 2 : Analyser la demande et identifier la solution répondant au besoin du client

Mettre en œuvre une méthodologie de contrôle pour s'assurer de la conformité des informations fournies avec la réglementation en vigueur et les règles de l'entreprise en matière de crédit

Analyser la faisabilité du crédit (*dont solvabilité du client*) en tenant compte de l'ensemble des informations recueillies et en prenant en compte les ratios d'endettement et le « reste à vivre »

Analyser les informations fournies au regard des conditions réglementaires et des critères de rentabilité de l'entreprise pour l'acceptation d'un crédit

Utiliser les outils d'informations disponibles pour identifier les conditions du crédit adaptées au besoin du client

Identifier les caractéristiques techniques du crédit pouvant répondre au besoin du client et aux critères de rentabilité de l'entreprise

Suivre la procédure correspondant à sa délégation pour sélectionner la solution crédit en fonction de critères déterminés correspondant à l'objectif du client et aux critères de rentabilité de l'entreprise

Domaine 3 : Présenter la solution et mettre en œuvre la contractualisation

Présenter la proposition de crédit au client en utilisant un vocabulaire compréhensible sur les éléments techniques afin de s'assurer qu'il en comprend les principaux éléments et les conséquences possibles sur sa situation financière.

Communiquer au client l'ensemble des informations réglementairement obligatoires en matière de crédit (*comparaison des différents types d'offres, délais, ...*)

Expliquer avec diplomatie les raisons du refus au client en tenant compte des informations pouvant lui être communiquées dans le cadre de la réglementation

- salariés Chargé de clientèle Particuliers ou de clientèle de professionnels
- alternants n'ayant pas un diplôme bancaire

Proposer une alternative éventuelle en présentant son intérêt au client
Collecter avec rigueur l'ensemble des documents nécessaires à l'établissement de la demande de crédit en veillant au respect de la réglementation et de la procédure de l'entreprise
Mettre en œuvre les règles et procédures de contractualisation dans le cadre de sa délégation en s'assurant avec rigueur que toutes les étapes sont respectées
Archiver les documents nécessaires dans le respect de la réglementation
Veiller au respect des délais réglementaires
Vérifier la mise à disposition des fonds sur le compte correspondant à la contractualisation si la solution de crédit proposée le prévoit

Modalités générales

L'évaluation est réalisée par épreuves technique automatisées sur ordinateur (ou autre terminal numérique) en centre de passage ou en entreprise.

Certification accessible par le biais de parcours de formation individualisés, sous tout dispositif adéquat de la formation professionnelle, ou directement par le biais de l'évaluation en cas de reconnaissance directe des compétences acquises en situation de travail pour des salariés ne possédant pas de diplôme spécialisé ou suffisamment spécialisé.

Lorsque cette certification atteste des acquis dans le cadre d'une mobilité professionnelle, d'emploi à emploi ou plus importante, comme le passage d'une fonction support à une fonction commerciale, les entreprises formeront les salariés pour qu'ils acquièrent les compétences identifiées par la CPNE de la banque.

Cette formation est adaptée au parcours individuel du salarié, au poste visé, aux produits distribués par l'entreprise ainsi qu'à ses applications informatiques. Il est donc impossible de mettre en place un parcours de formation commun à l'ensemble des entreprises.

Liens avec le développement durable

Aucun

Valeur ajoutée pour la mobilité professionnelle et l'emploi

Pour l'individu

Développer les compétences des collaborateurs des banques : assurer leur montée en compétences et leur évolution

Faciliter leurs mobilités fonctionnelles intra/inter entreprise, intra groupe, intra-branche

Accéder plus rapidement que par un diplôme à une certification reconnue par l'ensemble de la profession

Certifier leurs compétences déjà détenues

Offrir des perspectives d'évolution professionnelle plus rapides et plus sécurisées

Pour l'entité utilisatrice

Accompagner la montée en compétences des collaborateurs

Faciliter les mobilités fonctionnelles intra entreprise, intra branche ou intra groupe ou la diversification des recrutements

Améliorer l'attractivité des métiers et de l'entreprise et la motivation des salariés

Evaluation / certification

Pré-requis

Connaissance des différentes réglementations en matière de crédit.

Compétences évaluées

La totalité des compétences formant le référentiel est évaluée.

Niveaux délivrés le cas échéant (hors nomenclature des niveaux de formation de 1969)

Aucun

La validité est Permanente

Possibilité de certification partielle : oui

Étendue de la certification partielle :

L'évaluation se fait sur l'ensemble des compétences du référentiel.

Toutefois, si l'ensemble des compétences n'est pas acquise et ne permet pas la certification suite à une évaluation, chaque compétence ayant été validée reste acquise pendant 1 an.

Un rapport sur les compétences acquises est remis au candidat, lui permettant de ne repasser les épreuves que pour les compétences non acquises (dans le délai de la durée de validité des composantes acquises)

Durée de validité des composantes acquises :

1 an

Durée accordée pour valider les composantes manquantes :

1 an

Matérialisation officielle de la certification :

Certificat de compétences envoyé au candidat suite à la délivrance par la CPNE de la certification

Centre(s) de passage/certification

- Des centres de passage habilités par la CPNE et les entreprises dans les mêmes conditions que celles mises en œuvre pour l'évaluation de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF)

Plus d'informations

Statistiques

Création par la CPNE, pas encore de statistiques.

Autres sources d'information

—