

S'approprier les techniques bancaires du particulier - Certificat Intégration Mobilité Bancaire 4

RS3665 · RS · Publiée

L'essentiel

Code(s) NSF	313
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'échéance	31/12/2021

Certificateur(s)

ECOLE SUPERIEURE DE LA BANQUE · SIRET : 88087198300016

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Cette certification est spécifique au domaine professionnel de la Banque et transverse aux différentes familles de métiers :

- Force de vente : conseiller de clientèle, Chargé(e) d'accueil,
- Métiers des traitements : technicien des opérations bancaires,
- Fonctions support.

L'objectif de la certification est d'amener le collaborateur à être en capacité de :

Faire la découverte d'un client, d'identifier ses besoins et ses projets, de proposer des solutions répondant aux besoins et à l'intérêt du client et de contribuer à la relation commerciale tout en respectant les dimensions réglementaires, juridiques et fiscales.

La profession bancaire, représentée par l'AFB, a exprimé son souhait de proposer aux collaborateurs entrant dans la banque ou en situation de mobilité bancaire, des certificats prenant la suite

du BP Banque et leur permettant de mieux comprendre l'environnement bancaire dans lequel ils évoluent et faciliter leur intégration ou leur mobilité au sein de la banque. Cette volonté s'est exprimée au travers des instances formation de l'AFB, validée par la CPNE. Quatre certifications sont ainsi créées, dont les contenus ont été validés par la Commission Formation.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Connaître le client, ses besoins, ses projets :

- en menant un entretien de découverte,
- en repérant les cycles de vie des clients particuliers,
- en identifiant, en recueillant

et en conservant les informations clés de son client,

- en identifiant les obligations réglementaires liées à la connaissance de son client (CNIL, secret professionnel, KYC, PPE...).

Identifier des propositions répondant aux besoins et à l'intérêt des clients :

- en répondant au client sur les sujets de banque au quotidien : entrée en relation, compte chèque et moyens de paiement
 - en reconnaissant les risques liés à l'ouverture et au fonctionnement du compte au quotidien (les risques de crédit et réglementaires : LAB, protection client, CNIL, secret professionnel),
 - en prenant en charge les réclamations, en assurant leur suivi et saisissant les opportunités de rebond,
 - en répondant au client en matière d'épargne
- après avoir identifié les objectifs du client, et son appétence au risque,

- en répondant au client en matière de financement après avoir identifié et quantifié les besoins de financement du client,
- en identifiant les risques d'un projet à financer et les différentes garanties existantes,
- en identifiant les financements courts et moyen terme (découvert, revolving, prêt personnel...) en fonction des situations des clients,
- en qualifiant les contours d'un projet immobilier et en transmettant une demande au conseiller dédié,
- en répondant au client en matière d'assurance et de prévoyance en fonction des différents risques (dommages sur les biens et personnes) auquel les particuliers sont exposés,
- en identifiant les contours des régimes sociaux (retraite, assurance maladie...),
- en saisissant les opportunités de proposition des produits d'assurance (crédit auto - IARD...),
- en respectant les obligations réglementaires liées à l'épargne (MIF...), aux opérations de financement, à l'assurance et à la prévoyance.

Contribuer à la relation commerciale

- en identifiant les besoins et les projets du client,
- en identifiant, en proposant et en concrétisant une offre commerciale,
- en argumentant avec un client.

Toutes les compétences sont évaluées :

- Mener un entretien afin de connaître le client, ses besoins, ses projets.
- Identifier des propositions répondant aux besoins et à l'intérêt des clients.
- Contribuer à la relation commerciale.

Voies d'accès

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Aucun.

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 31/12/2021

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rs/3665/>

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	5
Parcours menés à terme	1
Taux d'achèvement	20 %
Période	03/2022 – 06/2022

Entrées et sorties — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	31
Montant total engagé	26 584 €
Coût moyen par dossier	858 €
Durée moyenne	47 h

Période	07/2020 – 09/2021
France compétences	82 %
Entreprise	12 %
France Travail	4 %
Reste à charge titulaire	2 %

Formations engagées via le CPF — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.