

CENTRE DE FORMATION
Saint-Marc

Le chemin de la réussite

Optez pour une formation d'envergure **Bachelor Assurance & Banque**

**BAC
+3**



**CHARGE DE CLIENTELE
ASSURANCE ET BANQUE**

Formation en 1 an par contrat de professionnalisation

Titre de niveau II enregistré au Répertoire National des Certifications Professionnelles (Code NSF 313 – Arrêté du 19.11.2014 – JO du 29.11.2014)

Accrédité par the European Board of Higher Education Schools pour le titre de **EUROPÉAN BACHELOR OF SCIENCE IN BUSINESS**

En partenariat avec l'Ecole Supérieure d'Assurances Paris



Contact : ifcsm@centresaintmarc.fr

www.saintmarcformation.org

POURQUOI LE TITRE “CHARGÉ(E) DE CLIENTÈLE ASSURANCE & BANQUE” ?

Le titre “Chargé(e) de Clientèle Assurance et Banque” est une formation conçue par des professionnels de l'Assurance et de la Banque pour des futurs professionnels de la filière. Cette formation a pour objectif de permettre aux étudiants :

- d'acquérir une connaissance approfondie des fondamentaux de l'Assurance, de la Banque et de la Gestion de patrimoine.
- d'acquérir les compétences requises pour exercer l'intermédiation en assurance, en crédit et en produits patrimoniaux,
- d'être des collaborateurs polyvalents appelés à exercer des activités à caractère commercial, technique et de gestion dans les entreprises du secteur de l'Assurance et de la Banque, en ayant la volonté d'être performants, rigoureux et disponibles.

Le métier de Chargé(e) de Clientèle Assurance et Banque s'exerce dans une activité **d'écoute des besoins des clients** à laquelle il faut ajouter une analyse des informations

confiées par ces derniers dans le but de leur proposer des produits adaptés aux besoins exprimés.

Aussi, cette formation a l'ambition d'apporter la maîtrise des connaissances et des techniques de placement, de financement et d'assurance destinées aux particuliers et aux professionnels dans un contexte de concurrence sur les produits présentés.

La formation permet d'acquérir, à l'issue du cursus, l'habilitation professionnelle pour être intermédiaire en assurance et intermédiaire en opérations de banque et de paiement. Elle prépare à la certification AMF.

Le programme du cursus “Chargé(e) de Clientèle Assurance et Banque” met l'accent sur la démarche relationnelle et commerciale que l'étudiant va acquérir à travers des exercices pratiques.

POURQUOI UN EUROPEAN BACHELOR INSURANCE & BANKING ?

Pour répondre à la nécessité de participer à l'harmonisation des diplômes, l'ESA favorise la lisibilité internationale en permettant aux diplômés des Titres “**Chargé(e) de Clientèle Assurance et Banque**”, “**Bachelor Assurance & Banque de l'École Supérieure d'Assurances**” d'obtenir le Titre “European Bachelor of Science in Business, Spécialité Insurance & Banking” (Accrédité E.A.B.H.E.S), sous réserve d'avoir obtenu un minimum de 800 points au Test of English for International Communication (TOEIC).

CONTEXTE PROFESSIONNEL ET SECTEURS CONCERNÉS

Aujourd'hui, tous les grands réseaux bancaires proposent de l'assurance à travers leurs agences. De même, les assureurs proposent par l'intermédiaire de filiales bancaires, différents crédits à leurs assurés, notamment AXA à travers 800 de ses agences générales, la MACIF, la MAIF dans leurs agences. Les collaborateurs de ces agences, qui exercent l'intermédiation en crédit, doivent posséder les compétences professionnelles requises auxquelles prépare le “Chargé(e) de Clientèle Assurance et Banque”.

Le titulaire des Titres “Chargé(e) de Clientèle Assurance et Banque - Bachelor Assurance & Banque” est appelé à exercer ses activités dans des contextes de travail variés et évolutifs, en fonction de la taille et du mode organisationnel de l'entreprise qui l'emploie.

Dans tous les cas, l'activité du Chargé(e) de Clientèle Assurance et Banque comporte une importante dimension de conseil et de relation avec la clientèle.

Cette activité s'exerce au sein des sociétés et mutuelles d'assurances, des banques, des établissements de crédit, des institutions de prévoyance, des agences bancaires, des agences générales d'assurances, des courtiers en assurance et en crédit.

Elle s'appuie fortement sur les technologies de l'information et de la communication. Elle s'articule autour de 4 axes majeurs :

- informer et conseiller le client ou le prospect,
- participer à l'élaboration d'une offre de produits pour chaque client ou prospect,
- gérer de manière personnalisée les contrats,
- contribuer à la fidélisation des clients et au développement du portefeuille.

LES DÉBOUCHÉS MÉTIERS

- Chargé de clientèle (Banques, Assurances)
- Gestionnaire de clientèle
- Conseiller financier
- Chargé de clientèle professionnelle
- assistant comercial

LE CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION

Le contrat de professionnalisation est un contrat d'alternance, partageant le travail entre l'entreprise et l'établissement de formation.

PROGRAMME “CHARGÉ(E) DE CLIENTÈLE ASSURANCE ET BANQUE - BACHELOR ASSURANCE & BANQUE”

MODULE 1 L'approche commerciale

- Approche et relation avec les clients
- Approche et relation client chez un bancassureur
- Réseaux sociaux et approche client

MODULE 2 Les Assurances

- Les lois fondamentales de l'assurance du particulier
- Les principaux produits d'assurances des particuliers : Auto, MRH, complémentaire santé, la garantie emprunteur
- Les bases de tarification
- Les conventions de règlement des sinistres
- Les assurances collectives
- Les risques des professionnels : Multirisque, bris de machine, homme clé, RC du dirigeant
- La réassurance
- La complémentaire santé

MODULE 3 La Banque

- Le droit au compte : ouverture-clôture, avis tiers détenteur, compte nickel, bitcoin, FICOBA, FCC, FNCPI, FIBEN
- Les moyens de paiement : la carte de paiement, privative, prépayée, de crédit, le paiement sans contact, TIP, chèque, virement, prélèvement

Le financement des particuliers

- Les crédits non adossés : regroupement de crédits, facilités de caisse, découverts, prêts personnels, le crédit revolving
- Les crédits adossés : la LOA, la LDD, le paiement N fois sans frais
- Le crédit immobilier, le PTZ, loi Duflot, loi Pinel, loi Malraux, loi Méhaignerie, loi Borlot

Le financement des professionnels

- Crédit de fonctionnement : le découvert, l'escompte, le crédit de trésorerie, l'affacturage
- Crédits d'investissements : le plan de trésorerie, le plan de financement, l'assurance-crédit

MODULE 4 La Bancassurance

MODULE 5 Aspects réglementaires, juridiques et fiscaux de l'assurance et de la banque

- Les aspects réglementaires et déontologie de l'assurance et de la banque
- La réglementation anti-blanchiment
- Les lois bancaires : loi Murcef, loi Scrivener 1 et 2, loi Hamon, loi Lagarde
- Le démarchage bancaire et financier

• Le devoir de conseil

- Les informations dues aux clients
- L'obligation d'agir au mieux des intérêts du client
- Les charges et les commissions
- La fiscalité : IRPP (traitements, salaires, pensions, rentes viagères)
- La rémunération des dirigeants : BIC, BNC
- Les revenus fonciers, revenus des capitaux mobiliers, CSG, prélèvements sociaux
- Savoir réaliser une déclaration ISF, IRPP, Impôts sociétés

MODULE 6 Gestion de patrimoine : l'offre d'assurance et de la banque, de l'épargne des particuliers, du livret A à l'assurance-vie

- Droit patrimonial et droit de la famille
- Droit immobilier : hypothèques, subrogation du privilège de prêteur de deniers, cautionnement
- L'épargne réglementée
- Les autres livrets bancaires
- Les produits patrimoniaux : le crédit in fine, les SCPI, les FIP, les SOFICA, les fonds communs de créance et de titrisation, la classification OPCVM de l'AMF
- L'assurance-vie : les unités de compte eurocroissance...
- Les marchés financiers : l'approche des différents marchés
- Le PERP : étude de cas
- Les marchés financiers : les règles d'or de l'investisseur, les frais, l'organisation du marché
- L'offre bancaire de l'épargne des entreprises : intéressement, participation, PEA, PME, PEE, PERCO
- Préparation à la certification “AMF”
- Gestion de patrimoine des professionnels : les différents statuts sociaux, les régimes obligatoires

MODULE 7 L'approche digitale de l'assurance et de la banque

- L'approche digitale de l'assurance et de la banque
- Présentation méthodologique
- Cas montage dossier immobilier
- Cas patrimonial
- Cas d'assurance

MODULE 8 Projet professionnel appliqué

MODULE 9 Anglais

Modalités de sélection à l'entrée du Bachelor « chargé de clientèle Assurance et Banque »

BAC
+2



Etude du
dossier



Entretien avec le chargé des
admissions

RÉGIME D'EXAMEN

La validation des Titres "Chargé(e) de Clientèle Assurance et Banque", "Bachelor Assurance & Banque" est soumise à l'obtention de la moyenne générale de 10/20, aux deux groupes d'épreuves suivants :

1 LE CONTRÔLE CONTINU

Une moyenne générale au contrôle continu, inférieure à 10/20 est éliminatoire.

Le contrôle continu est organisé sous la forme de contrôles et de DST.

Chaque épreuve comporte des sujets dans une ou plusieurs matières, sachant que chaque matière du référentiel de 3^e année doit être prise en compte dans une épreuve.

Toutes les matières ont un coefficient égal à 1. À l'intérieur d'une matière, chaque enseignant peut, pour le calcul de sa moyenne, mettre un coefficient sur chaque note, comme il l'entend.

2 LES ÉPREUVES FINALES ÉCRITES ET ORALES

LES ÉPREUVES ÉCRITES

Deux études de cas finales :

- La première étude de cas de 2 heures traite d'un domaine de l'assurance des particuliers. Elle comprend la description d'un environnement, d'un marché, d'un portefeuille clients. Le candidat dispose de tous les documents utiles pour analyser la situation, construire le tableau de bord adapté et analyser ses principaux indicateurs, pour en déduire les actions correctives.

- La deuxième étude de cas traite de la Banque et de la Gestion de patrimoine. Elle comprend la description d'un environnement, d'un marché, d'un portefeuille clients. Le candidat dispose de tous les documents utiles pour analyser la situation, construire le tableau de bord adapté et analyser ses principaux indicateurs, pour en déduire les actions correctives.

LES ÉPREUVES ORALES

• Le grand Oral

Il s'agit d'une épreuve orale de quinze minutes sur une question portant sur un domaine de l'assurance ou de la banque, à laquelle s'ajoutent quinze minutes de préparation. Chaque candidat tire un sujet sur les modules abordés tout au long de l'année.

Lors de son passage, le candidat dispose de dix minutes pour exposer son sujet et cinq minutes pour répondre aux questions du Jury. La note donnée par le jury, outre les connaissances du candidat, prend en compte le fait qu'il est parvenu à s'exprimer dans le cadre d'un plan pendant dix minutes.

Une note inférieure à 10/20 à l'épreuve du grand Oral est éliminatoire.

• Le projet professionnel appliqué

Il s'agit d'un travail réalisé en groupe, destiné à vérifier le niveau de professionnalisme des étudiants.

Le projet et la composition des groupes sont du ressort de l'École. Il est validé par une soutenance. Une note inférieure à 10/20 à l'épreuve de soutenance de projet est éliminatoire.

• La soutenance du mémoire professionnel

Le mémoire doit être le fruit d'un travail personnel et non pas une compilation de documents.

Les étudiants soutiennent individuellement, en fin de cycle, le mémoire portant sur un aspect de leur formation.

Ce mémoire devra comporter un minimum de 30 pages hors annexes, dactylographiées et reliées. Il sera remis à la date fixée par la Direction de l'École en double exemplaire et sous format électronique.

Le sujet du mémoire est défini par l'étudiant puis validé par le Directeur pédagogique de l'ESA. L'étudiant devra veiller à ce que ce sujet soit original et d'actualité. Il ne s'agit en aucun cas d'un rapport de stage ou d'un compte rendu d'activité. Ainsi, le sujet du mémoire doit poser une problématique, à laquelle il sera répondu par le mémoire.

Une note inférieure à 8/20 à l'épreuve de soutenance du mémoire est éliminatoire.

CONTRÔLE ET DÉLIVRANCE DES TITRES

Les titres Bachelor Assurance & Banque de l'École supérieure d'Assurances, European Bachelor of Science in Business, spécialité Insurance & Banking, accrédité EABHES* sont délivrés aux étudiants ayant validé le titre "Chargé(e) de Clientèle Assurance & Banque" et ayant de ce fait obtenu la capitalisation de 60 crédits ECTS au titre des modules suivants :

Module 1	L'approche commerciale	4 crédits
Module 2	Les Assurances	16 crédits
Module 3	La Banque	6 crédits
Module 4	La Bancassurance	2 crédits
Module 5	Aspects réglementaires	8 crédits
Module 6	Gestion de patrimoine	8 crédits
Module 7	L'approche digitale	4 crédits
Module 8	Projet professionnel	4 crédits
Module 9	Anglais	4 crédits
Mémoire	Professionnel	4 crédits
		60 crédits ECTS