

5.20 Fiche Métier – COMPETENCES/ gestionnaire en banque et assurance

1.	Intitulé de l'emploi appellations	• Agent / Agente technique de banque • Agent administratif / Agente administrative d'assurances • Agent administratif / Agente administrative de banque • Agent administratif/Agente administrative back-office marché • Agent(e) administratif(ive) des opérations bancaires • Agent(e) administratif(ve) middle-office marché • Aide-rédacteur / Aide-rédactrice d'assurances • Assistant(e) administratif(ve) d'assurances • Technicien(ne) administratif(ve) de banque
2.	Code	REC/UMA/13401
3.	Famille Professionnelle	Banque assurance /Administration Banque assurance
4.	Catégorie	Cadre
5.	Définition	
	Réalise le suivi administratif de dossiers, la saisie ou la vérification d'opérations bancaires (ordres de bourse, remises de chèque, ...) ou d'assurance (saisie des contrats, mise à jour de cotisation, ...), selon la réglementation de l'assurance ou la réglementation bancaire. Peut effectuer la gestion de contrats d'assurances (appel à cotisation, ...). Peut réaliser des opérations commerciales (démarchage téléphonique, ...).	
6.	Environnement et conditions de travail	
	L'activité de ce métier s'exerce au sein de banques, de sociétés d'assurances, de mutuelles, de caisses de retraite, de centres d'appels ou de plates-formes téléphoniques en contact avec les clients. Elle peut s'exercer le samedi.	
7.	Conditions d'accès	
	Ce métier est accessible avec un diplôme de niveau BTP à Bac+2 (BTS, DUT, ...) en banque, assurance, gestion, comptabilité. Il est également accessible avec une expérience professionnelle dans le secteur sans diplôme particulier. La maîtrise de l'outil informatique (tableur, traitement de texte, ...) et des outils de communication (échanges de données informatisées, Internet, intranet, ...) est indispensable.	
	Activités principales	

- Effectuer l'accueil téléphonique et la réception des clients et les renseigner ou les orienter
- Procéder à l'enregistrement, au tri, à l'affranchissement du courrier
- Enregistrer et contrôler les pièces constitutives de dossiers administratifs (relevé de situation, pièce d'identité, fichier Banque de France, ...)
- Effectuer la vérification et le suivi des dossiers des clients/prospects/assurés
- Codifier et saisir les données clients (enregistrement de chèques, ordres de bourse, ...) et mettre à jour les tableaux de suivi
- Elaborer les attestations fiscales, échéanciers de cotisations, relevés boursiers, relevés de situation des clients, ... et les documents de suivi de l'activité

09	Compétences requises
-----------	-----------------------------

Nomenclature des compétences

Les savoir faire

Réf compétence	Description des compétences	I	P	M	T
1	Définir des échéanciers de cotisations, relevés boursiers, relevés de situation des clients, ... et les documents de suivi de l'activité	I	P	M	T
2	Accueillir des communications téléphoniques	I	P	M	T
3	Enregistrer et trier, assurer l'affranchissement du courrier	I	P	M	T
4	Enregistrer et de contrôle des pièces constitutives de dossiers administratifs (relevé de situation, pièce d'identité, fichier Banque, ...)	I	P	M	T
5	Accueillir des clients	I	P	M	T
6	Enregistrer et de contrôle des pièces constitutives de dossiers administratifs (relevé de situation, pièce d'identité, fichier Banque, ...)	I	P	M	T
7	Utiliser des logiciels métier	I	P	M	T
8	Utiliser l'outil bureautique (traitement de texte, tableur,...)	I	P	M	T

Les savoir

Réf compétence	Description des compétences	I	P	M	T
1	Techniques d'élaboration des attestations fiscales,	I	P	M	T
2	Principes de la relation client	I	P	M	T
3	Veille documentaire	I	P	M	T

4	Techniques de secrétariat	I	P	M	T
5	Caractéristiques des produits d'assurances	I	P	M	T
6	Procédures d'administration de compte bancaire	I	P	M	T
7	Techniques commerciales	I	P	M	T
Les savoir êtres					
1	Etre disponible et orienté clients	I	P	M	T
2	Communiquer et gérer ses relations	I	P	M	T
3	Maintenir l'esprit d'équipe et de partage	I	P	M	T
4	Organiser et gérer le temps et les activités	I	P	M	T
5	Savoir se maîtriser et gérer ses comportements et ses émotions	I	P	M	T
6	Faire preuve de rigueur, de précision et de curiosité	I	P	M	T

* I : initiation / P : pratique / M : maîtrise / T : Tutorat /expertise