

❖ Appellations

- | | |
|---|---|
| ☐ Agent / Agente d'accueil de prestations sociales | ☐ Agent administratif / Agente administrative middle-office marché |
| ☐ Agent / Agente technique de banque | ☐ Aide-rédacteur / Aide-rédactrice d'assurances |
| ☐ Agent / Agente technique des régimes de retraite complémentaire et de prévoyance | ☐ Assistant administratif / Assistante administrative d'assurances |
| ☐ Agent administratif / Agente administrative back-office marché | ☐ Employé central / Employée centrale chèque |
| ☐ Agent administratif / Agente administrative d'assurances | ☐ Technicien / Technicienne de gestion électronique de documents -GED- |
| ☐ Agent administratif / Agente administrative de banque | ☐ Technicien administratif / Technicienne administrative de banque |
| ☐ Agent administratif / Agente administrative des opérations bancaires | |

❖ 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, ...).

❖ Accès à l'emploi métier

Cet emploi/métier est accessible avec un diplôme de niveau Bac (professionnel, ...) 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.

❖ Conditions d'exercice de l'activité

L'activité de cet emploi/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.

❖ Compétences de base

Savoir-faire		Savoirs
☐ Assurer un accueil téléphonique ☐ Accueillir les personnes ☐ Renseigner un client	Sc S S	☐ Veille informationnelle ☐ Principes de la relation client ☐ Logiciel de gestion clients

❖ Compétences de base

Savoir-faire		Savoirs
☐ Traiter les pièces constitutives d'un dossier administratif	C	
☐ Réaliser le suivi des dossiers clients et prospects	C	
☐ Mettre à jour un tableau de suivi client	C	
☐ Codifier des données clients	C	
☐ Réaliser un échéancier de cotisation	C	
☐ Réaliser une attestation fiscale	C	
☐ Réaliser un relevé boursier	C	
☐ Réaliser un relevé de situation de client	C	
☐ Procéder à l'enregistrement, au tri, à l'affranchissement du courrier	C	

❖ Compétences spécifiques

Savoir-faire		Savoirs
☐ Réaliser une activité nécessitant la certification AMF (Autorité des Marchés Financiers)	C	☐ Recommandations AMF
☐ Rédiger des supports de communication interne (rapport, compte rendu, note...)	Ic	☐ Gestion administrative
☐ Réaliser un devis de contrat d'assurance	C	☐ Réglementation des produits d'assurances
☐ Enregistrer l'ouverture d'un compte bancaire ☐ Suivre la gestion de comptes bancaires	Ci Ci	☐ Procédures d'administration de compte bancaire
☐ Réaliser des opérations de change de devises ☐ Comptabiliser des devises	C C	
☐ Mener une action commerciale	E	☐ Argumentation commerciale ☐ Prospection téléphonique ☐ Techniques commerciales

❖ Environnements de travail

Structures	Secteurs	Conditions
☐ Caisse d'assurance maladie ☐ Caisse de retraite et de prévoyance ☐ Compagnie d'assurances/mutuelle ☐ Établissement bancaire et financier ☐ Organisme de protection sociale ☐ Plate-forme téléphonique ☐ Société d'investissement	☐ Assurance ☐ Banque	

❖ Mobilité professionnelle

Emplois / Métiers proches

Fiche ROME	Fiches ROME proches
C1401 - Gestion en banque et assurance ☐ Toutes les appellations	D1408 - Téléconseil et télévente ☐ Toutes les appellations
C1401 - Gestion en banque et assurance ☐ Toutes les appellations	M1602 - Opérations administratives ☐ Toutes les appellations
C1401 - Gestion en banque et assurance ☐ Toutes les appellations	M1607 - Secrétariat ☐ Toutes les appellations

Emplois / Métiers envisageables si évolution

Fiche ROME	Fiches ROME envisageables si évolution
C1401 - Gestion en banque et assurance ☐ Toutes les appellations	C1102 - Conseil clientèle en assurances ☐ Toutes les appellations
C1401 - Gestion en banque et assurance ☐ Toutes les appellations	C1109 - Rédaction et gestion en assurances ☐ Toutes les appellations

❖ Mobilité professionnelle

Emplois / Métiers envisageables si évolution

Fiche ROME	Fiches ROME envisageables si évolution
C1401 - Gestion en banque et assurance ■ Toutes les appellations	C1201 - Accueil et services bancaires ■ Toutes les appellations
C1401 - Gestion en banque et assurance ■ Toutes les appellations	C1206 - Gestion de clientèle bancaire ■ Toutes les appellations
C1401 - Gestion en banque et assurance - Agent administratif / Agente administrative back-office marché - Agent administratif / Agente administrative middle-office marché	C1303 - Gestion de portefeuilles sur les marchés financiers ■ Toutes les appellations ■ Toutes les appellations
C1401 - Gestion en banque et assurance ■ Toutes les appellations	M1605 - Assistanat technique et administratif - Assistant / Assistante de gestion administrative - Technicien / Technicienne de gestion administrative