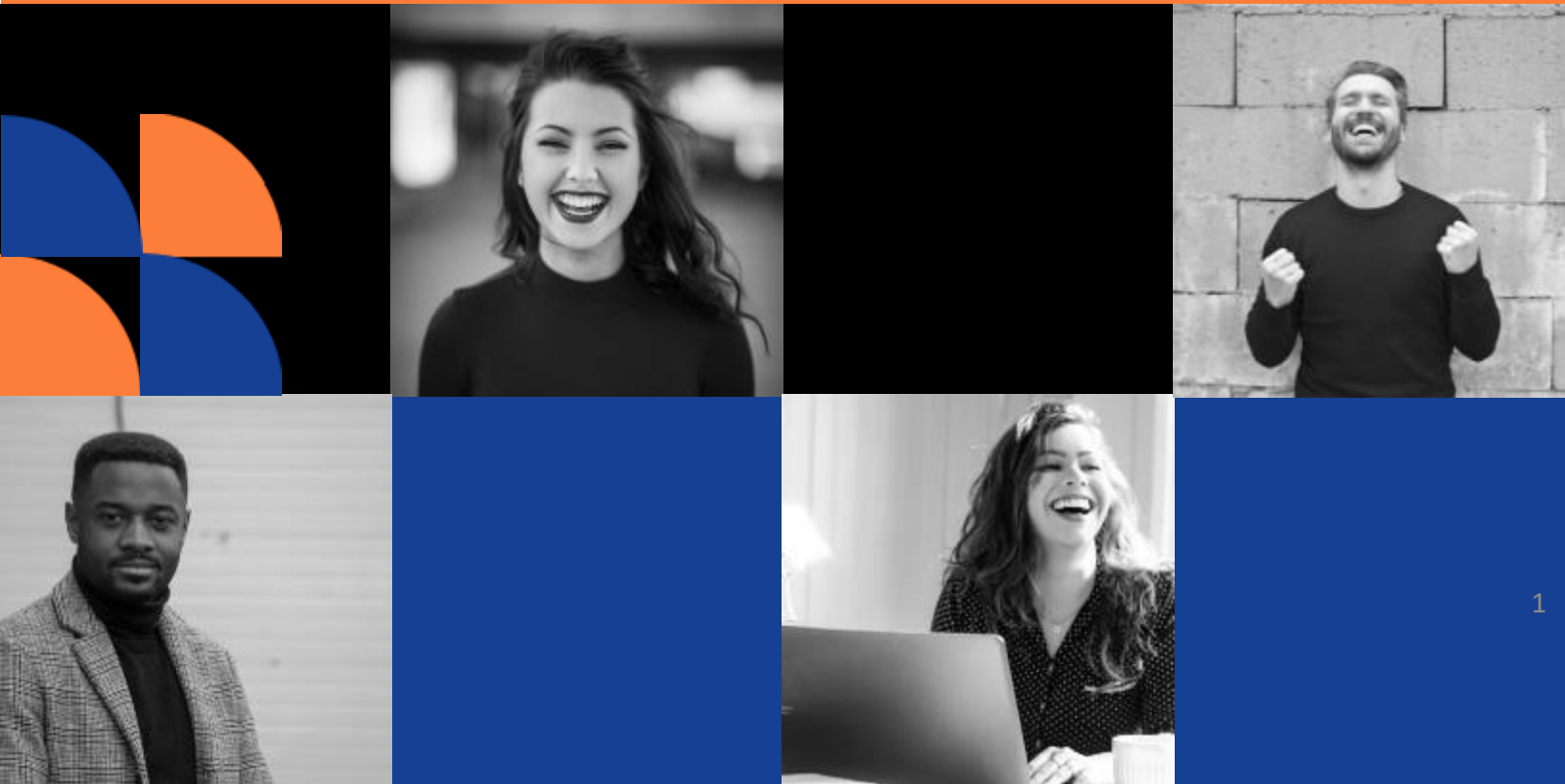


Mon Métier de Conseillère/Conseiller assurance



Conseillère/Conseiller assurance



VOS ROLES ET VOS ENJEUX

Vous accompagnez les réseaux dans la production des contrats d'assurances. Vous contribuez à la qualité de la relation client-banque, gérez et validez divers types de contrats. Vous effectuez des tarifications de risques, apportez une assistance technique et commerciale au réseau, et donnez des accords selon les procédures établies. Vous interagissez avec différents interlocuteurs (réseaux, bénéficiaires, notaires) pour fournir une expertise technique. Vos compétences en assurance, en gestion de contrats et en relation client sont essentielles pour ce rôle clé au sein de l'organisation.

VOS RESPONSABILITÉS

- Accompagner les réseaux de Crédit Mutuel Alliance Fédérale dans la production des contrats d'assurances
- Contribuer à la qualité de la relation entre la banque et ses clients en tant que conseillère assurance
- Gérer et valider la production des divers types de contrats d'assurance pour Crédit Mutuel Alliance Fédérale
- Effectuer des tarifications de risques adaptées aux besoins des clients et aux politiques du groupe
- Apporter une assistance technique et commerciale au réseau de Crédit Mutuel Alliance Fédérale
- Donner des accords dans le respect des procédures d'organisation établies au sein du service assurance
- Fournir une assistance technique aux différents interlocuteurs concernés (réseaux, bénéficiaires, notaires)
- Participer à l'amélioration continue des processus de gestion des contrats d'assurance
- Contribuer à la visibilité et à la valorisation de l'expertise en assurance au sein de Crédit Mutuel Alliance Fédérale
- Promouvoir la mobilité interne et le développement des compétences dans le domaine de l'assurance

Exemples de parcours pour y parvenir : Formation en assurance ou finance. Expérience dans le conseil client ou la vente de produits d'assurance.

Exemples d'opportunités à partir de ce métier : Pour découvrir les autres métiers, consultez la [Carte des métiers et parcours professionnels](#).



Conseillère/Conseiller assurance



LES COMPÉTENCES		
SAVOIR-FAIRE	SAVOIRS	SAVOIR-ÊTRE
Analyse	Conformité	Apprendre à apprendre
Conseil	Droit	Assertivité
Gestion	Durabilité	Être acteur du collectif
Orientation client interne	Finance	Être centré client
Qualité	Langues	Être force de proposition
Support	Middle & back office	Être proactif
Travail en équipe	Offre	Être responsable
	Sécurité	Faire preuve de flexibilité
	SI & DATA	Faire preuve d'esprit critique
	Stratégie	Pédagogie
		Porter nos valeurs
		Savoir communiquer



SAVOIR-FAIRE	Définitions
Analyse	• Identifier, récolter et synthétiser les informations nécessaires, veiller à la qualité des données exploitées • Comprendre le contexte, l'étudier, prendre le recul nécessaire, et poser les scénaris possibles et leurs enjeux • Formaliser la réponse adaptée au besoin, la transmettre aux interlocuteurs concernés et s'assurer de sa bonne compréhension
Conseil	• Comprendre les besoins et l'environnement du client interne, intégrer les éventuels évolutions et impacts dans l'analyse • Apporter un accompagnement de qualité adapté aux besoins de chaque partie prenante • Partager son expertise, proposer les solutions adéquates et se placer au niveau de l'interlocuteur pour faciliter sa compréhension • Éclairer et faciliter la prise de décision au service du développement de l'activité et de la prévention des risques
Gestion	• Recenser et structurer les informations, valider l'exhaustivité et de la fiabilité des éléments • Maîtriser les procédures et les outils, véhiculer les bonnes pratiques de gestion • Traiter les dossiers, intégrer leur spécificité, solliciter les différents intervenants dans un objectif d'efficacité, de conformité et de qualité de service • Participer au reporting, transmettre les informations et proposer des améliorations de process auprès des bons interlocuteurs
Orientation client interne	• Entretenir une relation de proximité, mettre à disposition son expertise au service de son périmètre et développer son réseau professionnel • S'intéresser au client et à son environnement, comprendre ses spécificités et ses enjeux, l'accompagner au plus près de ses besoins, projets et objectifs • Mobiliser les moyens et compétences adaptées au contexte et apporter le soutien approprié dans un objectif de qualité de service personnalisée • Se positionner au niveau de l'interlocuteur, entretenir et faire vivre une relation d'équité centrée sur la satisfaction
Qualité	• Traiter les opérations dans un objectif d'efficacité et de confidentialité et suivre la qualité des livrables mis en place dans les délais impartis • Mettre en pratique les normes et règles de sécurité liées à l'activité et veiller à leur bonne application • Contribuer activement à la qualité des prestations proposées, participer à l'amélioration des processus et définir les indicateurs de suivi pertinents • Suivre les évolutions réglementaires dans son activité et les mettre en application en quotidien



SAVOIR-FAIRE	Définitions
Support	• Apporter un support efficace à l'équipe et aux clients utilisateurs en fonction des besoins • Initier la gestion des dossiers et accompagner les différents interlocuteurs dans une approche de service rendu • Introduire les évolutions des processus et outils en fonction des besoins identifiés • Mettre à jour la documentation de son domaine, la diffuser et veiller à sa bonne compréhension
Travail en équipe	• Interagir au quotidien avec les services appropriés et entretenir une relation de qualité • Partager son expérience, participer à l'amélioration des pratiques professionnelles et des compétences au sein de l'équipe • Transmettre les informations et participer à la bonne communication au sein de l'équipe • Participer au bon fonctionnement de l'équipe au quotidien, être force de proposition dans un objectif d'efficacité collective

Conseillère/Conseiller assurance



Attention : Les détails de la compétence sont donnés à titre indicatif et ne sont pas nécessairement à maîtriser pour la compétence dans le métier de cette fiche. Ils serviront à alimenter les fiches pédagogiques en formation.

SAVOIRS	Compétences	Détails
Conformité	• Conformité déontologie	• Conflits d'intérêts client/salarié • Corruption • Faculté de signalement • Listes de surveillance et d'interdiction • Suivi du personnel sensible
	• Conformité éthique	• Politique interne d'entrée en relation
	• Conformité LCB-FT	• Activités internationales • AMLFT • AMLFT expert - TACO • Déclaration de soupçon • Droits de communications • France • Maîtrise des outils de pilotage des experts • Outils de pilotage du réseau • Procédures LCB-FT-SFI - KYC • Procédures LCB-FT-SFI - KYT • Réglementation et normes LCB-FT-SFI • TRACFIN • TRACFIN, DGFI
	• Conformité réglementaire	• Certifications et formations réglementaires • Conformité fiscale • Directive MIF / RG AMF • Externalisation • Finance durable - ESG • MICA • Prestations essentielles externalisées, IOBSP... • Protection des investisseurs et transparence de marchés • Règlement MAR • Réglementation américaine • Réglementation FATCA, EAI & QI • RGPD • Veille réglementaire • Volcker, Dodd Franck Act
	• Risques	• Cartographie des risques • Risques de marchés • Risques de taux • Risques opérationnels

Conseillère/Conseiller assurance



Attention : Les détails de la compétence sont donnés à titre indicatif et ne sont pas nécessairement à maîtriser pour la compétence dans le métier de cette fiche. Ils serviront à alimenter les fiches pédagogiques en formation.

SAVOIRS	Compétences	Détails
Droit	• Droit civil	• Clauses abusives • Inexécution contractuelle • Résiliation • Responsabilités professionnelles • Validité des contrats
	• Droit des affaires	• Droit commercial • Droit d'auteur • Droit de la concurrence • Droit de la distribution • Droit de la propriété intellectuelle • Droit de la protection des données • Droit de l'identité de marque • Droit des contrats • Droit des dessins • Droit des marques • Droit des sociétés • Gestion des contentieux • RGPD
	• Droit des assurances	• Assurance décès • Assurance homme clé • Assurance responsabilité civile • Assurance-vie • Contentieux de l'assurance • Contrats individuels et collectifs • Des biens • Des personnes et des professionnels • Droit des contrats • Exclusions de garantie • Exécution du contrat d'assurance • Garanties • Incapacités • Sinistres

Conseillère/Conseiller assurance



Attention : Les détails de la compétence sont donnés à titre indicatif et ne sont pas nécessairement à maîtriser pour la compétence dans le métier de cette fiche. Ils serviront à alimenter les fiches pédagogiques en formation.

SAVOIRS	Compétences	Détails
	• Droit fiscal	• BIC • Comptabilité • Contrôle fiscal et contentieux fiscal • Conventions internationales • Directives européennes • Droits d'enregistrement • Droits d'enregistrement... • Droits des sociétés • Droits des successions • Fiscalité • Fiscalité corporate • Fiscalité internationale • Fiscalité patrimoniale • IFI • IR/PV des particuliers ou des entreprises (BIC, IS, BA, BNC) • IS • Procédures fiscales • PV • Successions • TVA
	• Droit immobilier	• Amiante • Assurance • Baux commerciaux • Construction • Copropriétés • Diagnostics immobiliers • DPE • Électricité • Gaz • Location • Loi Carrez • Plomb • Termites • Transaction • Urbanisme
	• Critères ESG	• Critères de gouvernance • Critères environnementaux • Critères sociaux
Durabilité		

Conseillère/Conseiller assurance



Attention : Les détails de la compétence sont donnés à titre indicatif et ne sont pas nécessairement à maîtriser pour la compétence dans le métier de cette fiche. Ils serviront à alimenter les fiches pédagogiques en formation.

SAVOIRS	Compétences	Détails
	• Enjeux sociaux et sociétaux	• Culture • Diversité • Égalité • Handicap • Inclusion • Précarité • Vivre ensemble
	• Environnement	• Climat • Décarbonation • Écologie • Pollution • Ressources naturelles
	• Mutualisme	• Raison d'être et valeurs • Spécificités du modèle et ses axes d'évolutions • Structure organisationnelle
	• Politique et ambitions Groupe	• Agora et vie mutualiste
Finance	• Comptabilité générale	• Budgets • États comptables • Outils et logiciels de comptabilité • Réglementation et normes comptables • Techniques comptables • Techniques de comptabilité bancaire
	• Maths financières	
Langues	• Anglais	
Middle & back office	• Outils et procédures de gestion	• Outils de gestion • Procédures de gestion
Offre	• Offre assurance	• Assurance vie • Automobile • Courtage • Emprunteurs • IRD • Prévoyance • Requêtes commerciales • Santé

Conseillère/Conseiller assurance



Attention : Les détails de la compétence sont donnés à titre indicatif et ne sont pas nécessairement à maîtriser pour la compétence dans le métier de cette fiche. Ils serviront à alimenter les fiches pédagogiques en formation.

SAVOIRS	Compétences	Détails
	• Offre bancaire particulier	• Banque à distance • Bons et comptes à terme • Comptes courants • Crédits à la consommation • Crédits immobiliers • Critères d'octroi • Éléments constitutifs d'un projet immobilier • Épargne bancaire • Épargne logement • Gamme des crédit immobiliers • Gamme des crédits à la consommation • Livrets d'épargne non réglementés • Livrets d'épargne règlementés • Moyens de paiement • Outils de simulation • Outils de simulation et de souscription IDCHAB • Outils de simulation, de souscription IDCC • Procédures d'instruction et de gestion • Services bancaires aux particuliers • Services liés
	• Offre bancaire professionnel	• Crédits agri-viti • Crédits aux professionnels - associations - OBNL - collectivités • Financement internationaux • Financements d'acquisition d'entreprises • Financements du cycle d'exploitation • Financements moyen et long terme • Financements structurés • Gestion de trésorerie • Offre commerciale • Outils de simulation, de souscription IDCE • Procédures d'instruction et de gestion

Conseillère/Conseiller assurance



Attention : Les détails de la compétence sont donnés à titre indicatif et ne sont pas nécessairement à maîtriser pour la compétence dans le métier de cette fiche. Ils serviront à alimenter les fiches pédagogiques en formation.

SAVOIRS	Compétences	Détails
	• Offre immobilière	• AGIMO • Déontologie des agents immobiliers • Gestion • Immobilier ancien • Immobilier neuf • Mandat de gestion • Négociateurs immobiliers • Offre produits et services immobilier • Outils de souscription et d'administration • PACLOC • Procédures • Réglementation • Souscription • TIMO
	• Offre protection des biens et des personnes particulier	• Offre Homiris particuliers
	• Offre protection des biens et des personnes professionnel	• Offre Homiris professionnel et collectivités
	• Services bancaires	• BAS (Bank as a service) • Communication bancaire • Flux • Franchises • Lissage de crédits immobiliers • Modes d'amortissement • Monétique • Outils de tarification TAC et de pilotage • Plan de financement • Regroupement de crédits • Solutions de paiement • Tarification des entreprises • Tarification des particuliers • Tarification des professionnels/agri • Tarification des services • Taux d'intérêt • Taux d'usure • Techniques de crédit

Conseillère/Conseiller assurance



Attention : Les détails de la compétence sont donnés à titre indicatif et ne sont pas nécessairement à maîtriser pour la compétence dans le métier de cette fiche. Ils serviront à alimenter les fiches pédagogiques en formation.

SAVOIRS	Compétences	Détails
Sécurité	• Secours à la personne	• Consignes de sécurité • N° d'urgence • SST • Techniques et procédures d'évacuation
	• Sécurité des biens et des personnes	• Conditions d'accès dans les locaux • Discrétion • Dispositif d'urgence • Dispositifs de protection • Environnement de travail • N° d'appel CRITEL ou PC Sécurité • Vigilance • VIGIPIRATE
	• Sécurité incendie	• Alerte incendie • Cheminement d'évacuation • Manipulation extincteurs
SI & DATA	• Business analyse	• Connaissance des différentes offres (banque et filiales) • Connaissance des données flux C/C et contrats • Connaissance du SIO • Connaître et comprendre les restitutions des données dans le transactionnel (SEQP, MOUV, DOCO...) • Statistiques descriptives, analyses bivariées • Stratégie marketing et commerciale • Utilisation outil et techniques de data mining
Stratégie	• Stratégie commerciale	• Stratégie de développement de business • Stratégie de distribution • Stratégie de vente



SAVOIR ETRE	Définitions
Apprendre à apprendre Capacité à rechercher et mobiliser en permanence les moyens de se développer et d'apprendre. Faire évoluer ses pratiques en fonction de ses nouveaux acquis	• J'identifie les moyens d'améliorer mes méthodes d'apprentissage • Je sollicite le feedback • Je mémorise avec succès de nouvelles connaissances
Assertivité Capacité à exprimer ses pensées et ses besoins sans agressivité, sans passivité, sans manipulation	• Je réagis de manière calme et assurée dans les situations difficiles pour continuer à livrer de bonnes prestations • Je maîtrise mes réactions et agis avec lucidité • Je formule une critique constructive
Être acteur du collectif Capacité à s'inscrire et à participer activement à une dynamique collective, à développer une relation de confiance avec les autres personnes de son équipe et fédérer dans un objectif commun	• Je sais travailler et construire avec plusieurs interlocuteurs • J'adhère à un projet de groupe
Être centré client Capacité à mettre le client externe comme interne au centre de notre attention, à être force de proposition pour répondre au mieux à ses besoins et à ses attentes au service de la performance	• Je suis proactif avec le client externe comme interne • Je lui propose les solutions adaptées • Je concilie l'intérêt du client et de l'entreprise
Être force de proposition Capacité à proposer une solution réalisable en fonction du temps, des moyens et des outils mis à disposition	• Je conçois une proposition cohérente en tenant compte des besoins de l'interlocuteur • Je crois en la solution et la supporte • Je convaincs les interlocuteurs de passer à l'action
Être proactif Capacité à anticiper et agir de manière proactive pour atteindre un objectif ou résoudre un problème - Capacité à prendre des initiatives, à être prévoyant et à ne pas attendre que les choses se passent avant de réagir	• J'anticipe les besoins et les attentes des clients et des collègues • J'identifie les risques potentiels et prends des mesures préventives • J'anticipe les différentes solutions envisageables et j'adapte mes préconisations en fonction des événements
Être responsable Capacité à utiliser les moyens à disposition pour atteindre ses objectifs, à prendre de la hauteur et à être responsable de ses choix pour améliorer la performance de son activité et avancer dans un esprit de confiance	• J'analyse les situations et fais des choix en conséquence • Je suis autonome • Je prends de la hauteur sur les situations



SAVOIR ETRE	Définitions
Faire preuve de flexibilité Capacité à s'adapter rapidement et efficacement à des situations changeantes ou imprévues - Capacité à remettre en question ses propres certitudes et de trouver des solutions créatives à des problèmes complexes	• J'adapte mon approche en fonction des besoins des clients et des collègues • Je m'adapte aux nouveaux processus de travail ou aux nouvelles technologies • J'accepte les commentaires constructifs et en tire des leçons pour améliorer mes performances
Faire preuve d'esprit critique Capacité à identifier l'ensemble des aspects d'un sujet et les examiner d'une manière critique pour formuler un point de vue étayé - Être poussé par le désir d'en savoir plus sur les choses, les personnes ou les événements	• Capacité à mobiliser ses savoirs, en autonomie, sur des opérations avancées dans un contexte stable • Capacité à analyser et transmettre à un niveau supérieur
Pédagogie Capacité à transmettre ses connaissances et ses expériences d'une manière structurée, cohérente et adaptée aux interlocuteurs pour leur permettre de les mettre en pratique	• J'adapte les méthodes d'apprentissage aux besoins de mes interlocuteurs • Je facilite l'apprentissage en faisant réfléchir mes interlocuteurs de la manière la mieux adaptée à la situation
Porter nos valeurs Capacité à s'inscrire dans les valeurs portées par le groupe en tant qu'entreprise à mission – diversité, inclusion, équité, exemplarité, droit à l'erreur – et à les diffuser dans ses pratiques et à ses collaborateurs	• Je connais les lignes de conduites prônées par le groupe • Je comprends les implications de cet engagement dans mon quotidien • J'applique les valeurs du groupe au quotidien
Savoir communiquer Capacité à écouter et comprendre - Savoir appréhender les différentes techniques de communication (écrit, oral, non-verbal), adapter sa communication et faire preuve de pédagogie	• Je sais faire preuve d'empathie • Je m'adapte à mon interlocuteur • Je choisis le canal de communication pertinent