

## Appellations

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Agent / Agente d'accueil de prestations sociales                                 | <input type="checkbox"/> Agent administratif / Agente administrative middle-office marché     |
| <input type="checkbox"/> Agent / Agente technique de banque   | <input type="checkbox"/> Aide-rédacteur / Aide-rédactrice d'assurances                        |
| <input type="checkbox"/> Agent / Agente technique des régimes de retraite complémentaire et de prévoyance | <input type="checkbox"/> Assistant administratif / Assistante administrative d'assurances     |
| <input type="checkbox"/> Agent administratif / Agente administrative back-office marché                   | <input type="checkbox"/> Employé central / Employée centrale chèque                           |
| <input type="checkbox"/> Agent administratif / Agente administrative d'assurances                         | <input type="checkbox"/> Technicien / Technicienne de gestion électronique de documents -GED- |
| <input type="checkbox"/> Agent administratif / Agente administrative de banque                            | <input type="checkbox"/> Technicien administratif / Technicienne administrative de banque     |
| <input type="checkbox"/> 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.

## Activités et compétences de base

Activités		Compétences
<input type="checkbox"/> Effectuer l'accueil téléphonique et la réception des clients et les renseigner ou les orienter	Sc	<input type="checkbox"/> Modalités d'accueil
<input type="checkbox"/> Procéder à l'enregistrement, au tri, à l'affranchissement du courrier	C	<input type="checkbox"/> Principes de la relation client
<input type="checkbox"/> Enregistrer et contrôler les pièces constitutives de dossiers administratifs (relevé de situation, pièce d'identité, fichier Banque de France, ...)	C	<input type="checkbox"/> Veille documentaire
<input type="checkbox"/> Effectuer la vérification et le suivi des dossiers des clients/prospects/assurés	Ce	

## Activités et compétences de base

Activités		Compétences
<input type="checkbox"/> Codifier et saisir les données clients (enregistrement de chèques, ordres de bourse, ...) et mettre à jour les tableaux de suivi	C	
<input type="checkbox"/> Elaborer les attestations fiscales, échéanciers de cotisations, relevés boursiers, relevés de situation des clients, ... et les documents de suivi de l'activité	C	

## Activités et compétences spécifiques

Activités		Compétences
<b>Réaliser une activité nécessitant :</b>		
<input type="checkbox"/> La certification AMF ou une évaluation des savoirs définie par l'Autorité des Marchés Financiers	C	
<input type="checkbox"/> Concevoir et rédiger des courriers, rapports, notes, ...	Ic	<input type="checkbox"/> Techniques de secrétariat
<input type="checkbox"/> Elaborer des devis de contrats d'assurances et procéder à leur gestion (appel à cotisation, contrôle des paiements, ...)	C	<input type="checkbox"/> Caractéristiques des produits d'assurances
<input type="checkbox"/> Enregistrer des ouvertures de comptes bancaires ou en suivre la gestion	Ci	<input type="checkbox"/> Procédures d'administration de compte bancaire
<input type="checkbox"/> Réaliser des opérations de change de devises et leur comptabilisation	C	
<input type="checkbox"/> Réaliser des actions de prospection téléphonique	E	<input type="checkbox"/> Techniques commerciales

## Environnements de travail

Structures	Secteurs	Conditions
<input type="checkbox"/> Caisse d'assurance maladie <input type="checkbox"/> Caisse de retraite et de prévoyance <input type="checkbox"/> Compagnie d'assurances/mutuelle <input type="checkbox"/> Etablissement bancaire et financier <input type="checkbox"/> Organisme de protection sociale <input type="checkbox"/> Plate-forme téléphonique <input type="checkbox"/> Société d'investissement	<input type="checkbox"/> Assurance <input type="checkbox"/> Banque	

## Mobilité professionnelle

### Emplois / Métiers proches

Fiche ROME	Fiches ROME proches
<b>C1401 - Gestion en banque et assurance</b> ■ Toutes les appellations	<b>D1408 - Téléconseil et télévente</b> — Toutes les appellations
<b>C1401 - Gestion en banque et assurance</b> ■ Toutes les appellations	<b>M1602 - Opérations administratives</b> — Toutes les appellations
<b>C1401 - Gestion en banque et assurance</b> ■ Toutes les appellations	<b>M1607 - Secrétariat</b> — Toutes les appellations

### Emplois / Métiers envisageables si évolution

Fiche ROME	Fiches ROME envisageables si évolution
<b>C1401 - Gestion en banque et assurance</b> ■ Toutes les appellations	<b>C1102 - Conseil clientèle en assurances</b> — Toutes les appellations
<b>C1401 - Gestion en banque et assurance</b> ■ Toutes les appellations	<b>C1109 - Rédaction et gestion en assurances</b> — Toutes les appellations
<b>C1401 - Gestion en banque et assurance</b> ■ Toutes les appellations	<b>C1201 - Accueil et services bancaires</b> — Toutes les appellations
<b>C1401 - Gestion en banque et assurance</b> ■ Toutes les appellations	<b>C1206 - Gestion de clientèle bancaire</b> — Toutes les appellations
<b>C1401 - Gestion en banque et assurance</b> ■ Agent administratif / Agente administrative back-office marché ■ Agent administratif / Agente administrative middle-office marché	<b>C1303 - Gestion de portefeuilles sur les marchés financiers</b> — Toutes les appellations
<b>C1401 - Gestion en banque et assurance</b> ■ Toutes les appellations	<b>M1605 - Assistanat technique et administratif</b> — Assistant / Assistante de gestion administrative — Technicien / Technicienne de gestion administrative