

Parcours Nouveaux embauchés – Conseiller clientèle bancaire

Version 03

Versionning	Version : 03 Création : 07/2022 Mise à jour : 04/2023
Auteur / Propriétaire (Droits acquis)	ICÉDAP
Cible / Métier(s)	Conseillers clientèle concernés par le conseil et la vente de produits et services de banque et d'assurance à une clientèle de particuliers.
Parcours	Nom du parcours : Nouveaux embauchés – Conseiller clientèle bancaire Durée estimée : 16h – 26 modules
Modalités pédagogiques	E-learning
Prérequis	Aucun
Objectifs pédagogiques du parcours	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître l'environnement bancaire et comprendre les principaux indicateurs financiers de l'activité bancaire afin d'appréhender l'entreprise dans laquelle j'exerce mon activité et évaluer l'impact de mon activité au quotidien - Connaître l'environnement juridique du client particulier afin d'analyser les différentes situations rencontrées - Comprendre les principales règles d'imposition des revenus, des successions et des donations afin d'apporter le conseil le plus approprié - Identifier les différents comptes et moyens de paiement afin d'appliquer leurs caractéristiques à la situation du client - Connaître les produits d'épargne bancaire afin d'apporter une réponse adaptée aux projets des clients - Maîtriser les différents types de crédits et leurs caractéristiques afin d'apporter une réponse adaptée aux projets des clients - Maîtriser les fondamentaux des techniques d'assurance - Comprendre les règles de l'assurance l'IARD et de l'assurance-vie afin de répondre aux besoins du client - Comprendre les bases de la prévoyance afin de répondre aux besoins du client - Maîtriser l'assurance emprunteur - Maîtriser les obligations liées à la LCBFT afin de respecter la réglementation

Programme détaillé

Module Acculturation financière

- Introduction
- Quel est le rôle d'une banque ?
- Comprendre les principaux indicateurs financiers
- Les éléments à retenir

Connaissance du client particulier

Module Patrimoine de la famille / Régimes matrimoniaux

Grain pédagogique 1 : Cadre de la gestion du patrimoine d'une famille

- Introduction
- Statut des membres d'une famille
- Typologie des actes de gestion
- Conclusion

Grain pédagogique 2 : Gestion du patrimoine du mineur et du majeur protégé

- Introduction
- Gestion du patrimoine du mineur
- Gestion du patrimoine du majeur protégé
- Conclusion

Grain pédagogique 3 : Gestion du patrimoine du couple

- Introduction
- Concubinage
- PACS
- Gestion du patrimoine du couple marié selon leur régime
- Principe général de liquidation
- Conclusion

Module Successions et libéralités – Cadre juridique

Grain pédagogique 1 : La transmission légale

- Introduction
- Les héritiers et la part des héritiers
- Option, gestion et partage de la succession
- Conclusion

Grain pédagogique 2 : La transmission volontaire par libéralités

- Introduction
- Les donations
- Les legs
- Les limites des libéralités
- Conclusion

Fiscalité

Module Les fondamentaux de l'imposition des revenus

- Accueil
- Introduction
- Rendez-vous avec M. Lumen
 - Le foyer fiscal
 - Les traitements, salaires et pensions
 - Les revenus de capitaux mobiliers
 - Les plus-values ou moins-values de cession de titres
 - Les revenus fonciers
 - Les charges déductibles
 - Le calcul de l'impôt sur le revenu
 - Les réductions et crédits d'impôt
 - La déclaration de revenus
 - Le paiement de l'impôt sur le revenu
- Quiz
- Conclusion

Module Fiscalité des revenus des valeurs mobilières

- Les revenus de valeurs mobilières concernés
- Modalités d'imposition des revenus
- Mises en pratique
- Quiz

Module Fiscalité des plus-values de cession de valeurs mobilières

- Introduction
- Les opérations imposables
- Les modalités d'imposition
- Régimes spéciaux
- Quiz

Module Fiscalité des successions et des donations

- Fiscalité des successions
- Fiscalité des donations
- Conclusion

Module La fiscalité de l'assurance-vie

- Introduction à la formation
- Fiscalité des capitaux versés en cas de vie de l'assuré
- Fiscalité des capitaux versés en cas de décès de l'assuré
- Contrats rente-survie et épargne-handicap
- Quiz

Compte et moyen de paiement

Module Le chèque

- Introduction
- Présentation et délivrance
- Paiement par chèque et exécution de l'ordre
- Non-paiement du chèque
- Synthèse
- Quiz

Module La carte bancaire

- Introduction
- Présentation de la carte
- Choix de la carte
- Délivrance et renouvellement de la carte
- Utilisation de la carte
- Synthèse
- Quiz

Module Le compte bancaire

- Introduction
- Ouverture du compte
- Fonctionnement du compte
- Clôture du compte
- Synthèse

Epargne

Module Produits bancaires d'épargne

Grain pédagogique 1 : Produits bancaires d'épargne à vue

- Introduction
- Les produits bancaires d'épargne à vue
- Imposition à l'impôt sur le revenu des produits de placements
- Le calcul et la capitalisation des intérêts
- Synthèse

Grain pédagogique 2 : Produits bancaires d'épargne-logement

- Introduction
- Les produits bancaires d'épargne-logement
- Les produits bancaires d'épargne à terme
- Fin du module

Grain pédagogique 3 : Analyse des besoins clients

- Introduction
- Analyse des besoins clients
- Quiz

Crédit

Module Les fondamentaux des crédits immobiliers

- Introduction
- Panorama des principaux crédits habitat
- Taux, garantie et assurances
- La distribution de crédit, une activité réglementée
- Quels prêts pour quel projet ?
- Quiz

Module La distribution des crédits à la consommation – Formation des vendeurs exigée par le code de la consommation

- Introduction
- Les fondamentaux de la distribution du crédit à la consommation
- Les droits et obligations de l'emprunteur
- L'information de l'emprunteur
- Les sanctions en cas d'infractions ou de manquements dans la distribution du crédit
- La prévention du surendettement
- Quiz

Assurance et prévoyance

Module Les fondamentaux de l'assurance

- Introduction
- Les éléments constitutifs de l'assurance
- Les principales classifications de l'assurance
- L'assurance une profession réglementée et contrôlée
- Quiz

Module Le contrat d'assurance

- Introduction
- La souscription du contrat
- La vie du contrat
- La résiliation du contrat
- Quiz

Module Les fondamentaux de l'assurance automobile

- Introduction
- L'assurance obligatoire de responsabilité civile automobile
- L'assurance dommages aux biens et aux personnes
- La tarification
- Quiz

Module Les fondamentaux de l'assurance habitation

- Introduction
- Les biens garantis
- L'assurance de dommages aux biens et aux personnes
- L'assurance de responsabilité civile
- La tarification

- Quiz

Module La souscription et les différents types de contrat d'assurance-vie

- Introduction à la formation
- Souscription du contrat d'assurance-vie
- Les différents types de contrat
- Quiz

Module La vie et le dénouement du contrat du contrat d'assurance-vie

- Introduction
- Les obligations des parties en cours de contrat
- Rachat, avance, réduction et nantissement du contrat
- Évènements concernant le souscripteur, l'assuré, le bénéficiaire
- Le dénouement du contrat
- Quiz

Module La clause bénéficiaire du contrat d'assurance-vie

- Introduction
- Cadre de la clause bénéficiaire
- Modalités de désignation
- Acceptation de la clause bénéficiaire
- Quiz

Module Les bases de la prévoyance

- Accueil
- L'arrêt de travail
- L'invalidité
- Le décès
- La perte d'emploi
- Synthèse des éléments de la prévoyance individuelle
- Quiz

Module L'assurance emprunteur

Grain pédagogique 1 : Définition et objet de l'assurance emprunteur

- Introduction
- Définition de l'assurance emprunteur
- Les garanties proposées par un contrat d'assurance emprunteur
- Les alternatives à l'assurance emprunteur
- Conclusion

Grain pédagogique 2 : Les étapes préalables à la souscription du contrat d'assurance emprunteur

- Introduction
- L'obligation d'information et de conseil
- La déclaration de risques faite par l'emprunteur
- Conclusion

Grain pédagogique 3 : La souscription du contrat d'assurance emprunteur

- Introduction
- Les parties au contrat d'assurance emprunteur
- Le contrat d'assurance emprunteur
- Les principaux éléments du contrat d'assurance emprunteur
- Conclusion

Grain pédagogique 4 : La vie du contrat d'assurance emprunteur

- Introduction
- Les événements pendant la vie du contrat
- Conclusion

Grain pédagogique 5 : Quiz

Réglementation

Module Lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme - domaine bancaire

Grain pédagogique 1 : Cadre de la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme

- Introduction
- Le blanchiment
- Le financement du terrorisme
- Évolution et renforcement du cadre juridique
- Professionnels assujettis à la LCB-FT

Grain pédagogique 2 : Principales obligations des établissements dans la LCB-FT

- Introduction
- Organisation de la LCB-FT
- Identification du client et de la relation d'affaires
- Constitution du dossier client
- Application des mesures de vigilance

Grain pédagogique 3 : La communication systématique d'informations et la déclaration de soupçon

- Introduction
- Champ de la déclaration de soupçon
- De la détection à la déclaration de soupçon
- Modalités de la déclaration de soupçon
- Circuit de la déclaration de soupçon
- Gestion de la relation d'affaires après la déclaration

Grain pédagogique Quiz

Module La connaissance du client dans la lutte contre le blanchiment

- Introduction
- Connaître le client
- Détecter les signaux d'alerte
- Analyser les signaux d'alerte
- Synthèse

Module Quiz de validation des acquis

Autres ressources Pédagogiques

Documentations complémentaires téléchargeables en format pdf, exceptées pour les ressources suivantes :

- Module Acculturation financière
- Grain pédagogique 1, Module Patrimoine de la famille / Régimes matrimoniaux
- Module La vie et le dénouement du contrat du contrat d'assurance-vie
- Module Le chèque
- Module Le compte bancaire
- Module L'assurance emprunteur
- Grain pédagogique 1, Module Lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme - domaine bancaire

Modalités et délai d'accès

Disponible sous 48h et accessible pendant 3 mois

Tarif

250 €

Pré-requis techniques client

Débit réseau : possible à partir de 512 kbps, optimisé à partir de 1024 kbps.

Définition écran : 1280 x 768 ou supérieure.

Carte son : préconisée mais pas obligatoire. Le contenu est sonorisé mais propose un sous-titrage.

Systèmes d'exploitation : Windows, MAC OS.

Navigateurs : Internet explorer, Microsoft Edge, Google Chrome, Firefox, Safari.

Technologie : HTML5

Accessibilité numérique : Partielle

Module	Accessibilité numérique		
	Oui	Partielle (contrastes et sous-titres)	Non
Acculturation financière	X		
Patrimoine de la famille / Régimes matrimoniaux		X	
Successions et libéralités – Cadre juridique			X
Les fondamentaux de l'imposition des revenus	X		
Fiscalité des revenus des valeurs mobilières		X	
Fiscalité des plus-values de cession de valeurs mobilières		X	
Fiscalité des successions et des donations		X	
La fiscalité de l'assurance-vie		X	
Le chèque		X	
La carte bancaire		X	
Le compte bancaire		X	
Produits bancaires d'épargne	X		
Les fondamentaux des crédits immobiliers			X
La distribution des crédits à la consommation– Formation des vendeurs exigée par le code de la consommation		X	
Les fondamentaux de l'assurance		X	
Le contrat d'assurance	X		
Les fondamentaux de l'assurance automobile		X	
Les fondamentaux de l'assurance habitation		X	
La souscription et les différents types de contrat d'assurance-vie			X
La vie et le dénouement du contrat du contrat d'assurance-vie			X
La clause bénéficiaire du contrat d'assurance-vie			X
Les bases de la prévoyance		X	
L'assurance emprunteur	X		
Lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme - domaine bancaire		X	
La connaissance du client dans la lutte contre le blanchiment			X
Quiz de validation des acquis	X		

Métadonnées
obligatoires
fichiers d'import

Titre du parcours : Nouveaux embauchés – Conseiller clientèle bancaire

Objectifs du parcours :

- Connaître l'environnement bancaire et comprendre les principaux indicateurs financiers de l'activité bancaire afin d'appréhender l'entreprise dans laquelle j'exerce mon activité et évaluer l'impact de mon activité au quotidien
- Connaître l'environnement juridique du client particulier afin d'analyser les différentes situations rencontrées
- Comprendre les principales règles d'imposition des revenus, des successions et des donations afin d'apporter le conseil le plus approprié
- Distinguer l'épargne bancaire et l'épargne des produits d'assurance de personnes
- Maîtriser les fondamentaux des techniques d'assurance
- Comprendre les règles de l'assurance l'IARD afin de répondre aux besoins du client
- Comprendre les règles de l'assurance-vie afin de répondre aux besoins du client
- Comprendre les bases de la prévoyance afin de répondre aux besoins du client
- Maîtriser l'assurance emprunteur
- Maîtriser les obligations liées à la LCBFT afin de respecter la réglementation

Durée : 16h

Note de passage : Aucune

Module	Durée
Acculturation financière	25 minutes
Patrimoine de la famille / Régimes matrimoniaux	40 minutes
Successions et libéralités – Cadre juridique	30 minutes
Les fondamentaux de l'imposition des revenus	1 heure
Fiscalité des revenus des valeurs mobilières	20 minutes
Fiscalité des plus-values de cession de valeurs mobilières	20 minutes
Fiscalité des successions et des donations	30 minutes
La fiscalité de l'assurance-vie	30 minutes
Le chèque	30 minutes
La carte bancaire	30 minutes
Le compte bancaire	30 minutes
Produits bancaires d'épargne	35 minutes
Les fondamentaux des crédits immobiliers	30 minutes
La distribution des crédits à la consommation– Formation des vendeurs exigée par le code de la consommation	45 minutes
Les fondamentaux de l'assurance	30 minutes
Le contrat d'assurance	30 minutes
Les fondamentaux de l'assurance automobile	30 minutes
Les fondamentaux de l'assurance habitation	30 minutes
La souscription et les différents types de contrat d'assurance-vie	35 minutes
La vie et le dénouement du contrat du contrat d'assurance-vie	30 minutes
La clause bénéficiaire du contrat d'assurance-vie	25 minutes
Les bases de la prévoyance	35 minutes
L'assurance emprunteur	40 minutes
Lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme - domaine bancaire	55 minutes
La connaissance du client dans la lutte contre le blanchiment	45 minutes
Quiz de validation des acquis	1 heure

Informations fonctionnelles et pédagogiques

Navigation dans le parcours / Prérequis : forcée

Les modules Assurance (« Les fondamentaux de l'assurance », « Le contrat d'assurance ») doivent être complets pour accéder aux modules Assurance IARD (« Les fondamentaux de l'assurance automobile », « Les fondamentaux de l'assurance habitation ») et Assurance-vie (« La souscription et les différents types de contrat d'assurance-vie », « La vie et le dénouement du contrat du contrat d'assurance-vie », « La clause bénéficiaire du contrat d'assurance-vie », « Les bases de la prévoyance »).

Module	Navigation dans les modules
Acculturation financière	<input checked="" type="checkbox"/> forcée
Patrimoine de la famille / Régimes matrimoniaux	Navigation au sein du module : <input checked="" type="checkbox"/> forcée Le grain pédagogique 1 doit être complet pour que le grain pédagogique 2 soit accessible. Le grain pédagogique 2 doit être complet pour que le grain pédagogique 3 soit accessible. Navigation dans chaque grain : <input checked="" type="checkbox"/> libre
Successions et libéralités – Cadre juridique	Navigation au sein du module : <input checked="" type="checkbox"/> forcée Le grain pédagogique 1 doit être complet pour que le grain pédagogique 2 soit accessible. Navigation dans chaque grain : <input checked="" type="checkbox"/> forcée
Les fondamentaux de l'imposition des revenus	<input checked="" type="checkbox"/> libre
Fiscalité des revenus des valeurs mobilières	<input checked="" type="checkbox"/> libre
Fiscalité des plus-values de cession de valeurs mobilières	<input checked="" type="checkbox"/> libre

Fiscalité des successions et des donations	<input checked="" type="checkbox"/> libre
La fiscalité de l'assurance-vie	<input checked="" type="checkbox"/> forcée
Le chèque	<input checked="" type="checkbox"/> forcée
La carte bancaire	<input checked="" type="checkbox"/> forcée
Le compte bancaire	<input checked="" type="checkbox"/> forcée
Produits bancaires d'épargne	Navigation au sein du module : <input checked="" type="checkbox"/> forcée Le grain pédagogique 1 doit être complet pour que le grain pédagogique 2 soit disponible. Le grain pédagogique 2 doit être complet pour que le grain pédagogique 3 soit disponible. Navigation dans chaque grain : <input checked="" type="checkbox"/> forcée
Les fondamentaux des crédits immobiliers	<input checked="" type="checkbox"/> forcée
La distribution des crédits à la consommation – Formation des vendeurs exigée par le code de la consommation	<input checked="" type="checkbox"/> forcée
Les fondamentaux de l'assurance	<input checked="" type="checkbox"/> forcée
Le contrat d'assurance	<input checked="" type="checkbox"/> forcée
Les fondamentaux de l'assurance automobile	<input checked="" type="checkbox"/> forcée
Les fondamentaux de l'assurance habitation	<input checked="" type="checkbox"/> forcée
La souscription et les différents types de contrat d'assurance-vie	<input checked="" type="checkbox"/> forcée
La vie et le dénouement du contrat du contrat d'assurance-vie	<input checked="" type="checkbox"/> forcée
La clause bénéficiaire du contrat d'assurance-vie	<input checked="" type="checkbox"/> forcée
Les bases de la prévoyance	<input checked="" type="checkbox"/> libre
L'assurance emprunteur	Navigation au sein du module : <input checked="" type="checkbox"/> libre Navigation dans chaque grain : <input checked="" type="checkbox"/> forcée
Lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme - domaine bancaire	Navigation au sein du module : <input checked="" type="checkbox"/> forcée Le grain pédagogique 1 doit être complet pour que le grain pédagogique 2 soit accessible. Le grain pédagogique 2 doit être complet pour que le grain pédagogique 3 soit accessible. Le grain pédagogique 3 doit être complet pour que le grain pédagogique Quiz soit accessible. Navigation dans chaque grain : <input checked="" type="checkbox"/> forcée
La connaissance du client dans la lutte contre le blanchiment	<input checked="" type="checkbox"/> libre
Quiz de validation des acquis	<input checked="" type="checkbox"/> forcée

Comportement dans les modules : retour sur le dernier écran consulté si reprise de la formation.

- Présence d'un menu déroulant indiquant la progression
- Visualisation de la progression des parties dans le contenu
- En cas d'absence prolongée de l'apprenant (10 minutes) le module se ferme automatiquement afin de mettre en pause le décompte du temps de formation

Complétude

Règle de validation : Non validant

Le parcours est complet dès lors que l'ensemble des modules et le quiz final sont complétés, qu'importe si le quiz final est réussi ou non.

Score remonté dans le LMS : Non

Sanction

Un certificat de réalisation est remis en fin de formation.

Langue(s) Langue(s) disponible(s) : Français
Droits de traduction/de localisation : Non
Format XLIFF : Non
Sous titrage : Oui

Equipe projet	Rôle	Société / Pôle	Nom	Contact
	Gestion de projet	ICEDAP / Pôle Digital Learning	Solène Garnier	Tél. : 02 41 93 75 75 Mail : solene.garnier@icedap.com
	Référent technique et pédagogique	ICEDAP / Pôle Digital Learning	Solène Garnier	Tél. : 02 41 93 75 75 Mail : solene.garnier@icedap.com
	Référent contenu	ICEDAP / Pôle Publications	Isabelle Richard	Tél. : 02 41 93 75 75 Mail : isabelle.richard@icedap.com
	Référent handicap	ICEDAP / Pôle Digital Learning	Nicolas Paillard	Tél. : 02 41 93 75 75 Mail : nicolas.paillard@icedap.com
	Conception	ICEDAP – 27 rue de la Ranloue – BP 20121 49183 ST BARTHELEMY D’ANJOU CEDEX		
	Expert de contenu			
	Réalisation			
	Homologation			
	Détention sources			