

## Certified Retail Client Advisor

*Le client est au centre des préoccupations de toute institution financière. Offrir à ce client le meilleur service possible, le fidéliser, sans pour autant négliger les intérêts de son employeur – tel est le défi de toute personne active au niveau de la banque de détail. Aujourd'hui, l'employé du Retail Banking ne doit pas seulement maîtriser les produits et services offerts par sa banque, il doit également connaître le contexte juridique, déontologique, fiscal et économique et gérer les attentes et les besoins de son client.*

*L'offre de formation a été développée par l'IFBL sur mandat du Retail Banking Group ABBL et en collaboration avec son comité de formation. En dehors de l'**approfondissement des connaissances** par le biais d'une approche pratique, un fort accent est mis sur le **comportement professionnel** du Retail Banker qui doit gérer son client avec souplesse tout en restant **déontologiquement correct** et en respectant les **obligations commerciales** que lui impose son employeur.*



an ABBL cluster

EN COLLABORATION AVEC



## PARTNERS

### IFBL

L'IFBL-L'Institut ([www.ifbl.lu](http://www.ifbl.lu)) est une fondation qui a été mise en place sous sa forme actuelle en 1990 par l'Association des Banques et Banquiers, Luxembourg avec la mission spécifique de « concevoir, mettre sur pied, développer ou promouvoir tous moyens, programmes ou actions de formation dans l'intérêt de la place financière de Luxembourg ». L'Institut propose un éventail très large de programmes de formation, allant de l'initiation à des niveaux de spécialisation très élevés. Aujourd'hui, l'Institut est fier d'accueillir chaque année bien au-delà de douze mille participants afin de leur fournir la formation, le support et l'orientation dont ils ont besoin dans le cadre de leur développement professionnel. Depuis 2010, l'Institut a étendu son offre au-delà du domaine de la formation, en proposant des services complémentaires en amont et en aval dans le domaine Carrière et Développement personnel. Dès l'année 2015, IFBL-L'Institut assume le rôle de « pilier financier » de la House of Training nouvellement créée.

[www.ifbl.lu](http://www.ifbl.lu)

### Retail Banking Cluster, Luxembourg (RBCL)

Le Retail Banking Cluster est un secteur d'activité visant à favoriser et à défendre les intérêts professionnels des membres de l'ABBL qui sont activement impliqués dans le Retail Banking. Ainsi, il couvre les services financiers du retail tant d'un point de vue réglementaire que technologique.

Le cluster s'occupe de sujets tels que les comptes bancaires standards, les paiements électroniques, les portemonnaies digitaux ainsi que les services de paiement au comptant. Les différents canaux de distribution des services financiers du retail sont également pris en considération. Les différents types de clientèle couverts sont les particuliers, les micro-entreprises ainsi que les PME ayant recours aux services financiers mentionnées ci-dessus. Du point de vue géographique, le Luxembourg et la Grande Région sont couverts.

# Structure de la formation

L'offre proprement dite est conçue comme un parcours complet couvrant un inventaire de la personnalité, un diagnostic des connaissances techniques, différents modules de cours et workshops ainsi que des examens écrits. Après avoir franchi ces étapes avec succès, le candidat s'inscrit à un atelier de mise en pratique et de préparation à l'épreuve orale. Un jury évalue les compétences de chaque candidat individuellement lors de cet assessment. La réussite est sanctionnée par le diplôme du « Certified Retail Client Advisor ».

> 3

<b>01. Diagnostics, cours et examens</b>	<b>Inventaire de personnalité</b> +/- 20 min	<b>Examens écrits</b>  <b>Examen 1:</b> Produits et fiscalité  <b>Examen 2:</b> Crédits et successions
	<b>Diagnostic technique</b> 2 heures	
	<b>Atelier d'intégration</b> 4 heures	
	<b>Produits financiers</b> 24 heures	
	<b>Produits d'assurance</b> 4 heures	
	<b>Crédits aux particuliers</b> 12 heures	
	<b>Aspects fiscaux des produits du Retail Banking</b> 8 heures	
	<b>Successions en droit luxembourgeois</b> 8 heures	
	<b>Actualité économique</b> 8 heures	
	<b>Compétences et déontologie</b> 24 heures	
<b>02. Atelier transversal</b>	<b>Mise en pratique</b> 20 heures	
<b>03. Test final</b>	<b>Assessment oral devant le jury</b> 1 heure	

› **Le client est  
au centre** des  
préoccupations  
de toute  
institution  
financière.



# Les cours en détail

> 5

## PUBLIC CIBLE

La formation s'adresse à des employés de banque ayant au minimum **3 à 5 ans d'expérience pratique comme conseiller de la clientèle particulière dans une agence**. Des connaissances fondamentales des activités et produits de base de la banque commerciale sont des pré-requis indispensables à l'admission à cette formation.

## Diagnosics, cours et examens

# 01.

Avant le démarrage des cours les participants sont appelés à faire une évaluation de leurs connaissances dans les sujets "techniques" faisant l'objet de leur travail quotidien dans la banque: les produits de la banque commerciale, les questions fiscales, le contexte économique... ainsi qu'un diagnostic de leurs affinités personnelles. Cela permet au participant de mieux se situer dans le contexte et aux formateurs d'orienter leur enseignement selon les besoins réels de leur audience.

Les participants suivent ensuite une série de cours et d'ateliers portant sur les différents aspects de leur métier de chargé de la clientèle Retail: les produits de la banque commerciale, les questions fiscales et fiscaux et successorales, le contexte économique et déontologique, le comportement dans la relation avec le client... Ils valident leurs connaissances dans ces domaines en passant 2 examens écrits.

## Inventaire de personnalité

- › Bilan des caractéristiques comportementales et des aptitudes particulières d'une personne dans son contexte professionnel;
- › Le diagnostic est fait individuellement en privé via une plateforme informatique pour laquelle un code d'accès est fourni à chaque candidat.

## Diagnostic Retail Banking

- › Evaluation des connaissances techniques dans les activités de base de la banque de détail (anti-blanchiment, place financière, produits et services financiers, crédits, fiscalité...)
- › Le diagnostic est fait en salle d'examen la première matinée de la formation sur base d'un questionnaire QCM

## Retail Banker - integration :

Intégration de la personnalité au rôle du Retail Banker

- › Le contexte du métier
- › Les besoins et attentes des clients
- › La connaissance de soi dans la relation avec le client
- › Les objectifs à atteindre sur le plan technique et relationnel

## Retail Banker - produits financiers :

les principaux produits financiers du Retail Banking - caractéristiques, valorisation, évaluation des risques, clientèle cible et degré d'aversion au(x) risque(s).

- › Les produits actions
- › Les produits obligataires
- › Les produits dérivés
- › Les produits structurés
- › Les OPC
- › La synthèse produits par économie comparée

### Prérequis :

connaissances des fondamentaux des produits financiers (qui auront été acquises au préalable dans nos cours M1 y relatifs). Alternativement, et également en guise de rafraîchissement, nous proposons la formation e-learning en langue anglaise « International Financial Markets »).

## Retail Banker - crédits aux particuliers :

Les conseils aux clients, la préparation et la gestion du dossier

- › Les informations à rassembler pour constituer le dossier
- › La structure d'une demande de crédit
- › L'analyse du dossier
- › L'avis commercial du chargé d'affaires
- › Les éléments fondant la décision d'octroi ou de refus du crédit

## Retail Banker - produits d'assurance :

Les principaux produits d'assurance vendus en banque et leurs attraits pour le client

- › L'assurance vie / décès
- › Les assurances mixtes
- › L'assurance solde restant dû
- › L'assurance TAC
- › L'assurance solde financement
- › L'assurance pension
- › L'assurance-épargne
- › Les principes de la déductibilité fiscale

## Retail Banker - aspects fiscaux :

La fiscalité luxembourgeoise appliquée aux produits du Retail Banking

- › L'imposition des personnes physiques au Luxembourg, en particulier sur les revenus des produits du Retail Banking

## Retail Banker - successions :

Les successions en droit luxembourgeois et leur liquidation

- › Les régimes matrimoniaux et leur importance sur la liquidation d'une succession
- › Les formes de successions, les catégories de testament
- › La position de la banque face aux héritiers et son comportement en présence de cas critiques
- › Les éléments de droit fiscal en matière de succession
- › Les obligations de la banque face aux administrations fiscales

› 7

## Retail Banker - actualité économique :

L'interprétation de l'actualité économique

- › Comprendre et savoir expliquer de façon simple la terminologie et l'actualité économique : santé économique, politique monétaire, stratégie commerciale ; innovation et futur bancaire...

## Retail Banker - compétences & déontologie :

Gérer le client particulier de façon compétente tout en respectant les règles de déontologiques

Le cours est structuré en une partie théorique et en workshops thématiques liés aux sujets traités en théorie combinés à une attitude commerciale appropriée. Les thèmes suivants sont au programme :

- › Les obligations légales et réglementaires du Retail Banker (secret bancaire, anti-blanchiment, délit d'initié...)
- › Les obligations et l'attitude du Retail Banker vis-à-vis de la clientèle
- › Les obligations du Retail Banker vis-à-vis de son employeur

### EXAMENS

Afin de valider les connaissances acquises dans les cours les participants doivent se soumettre à deux examens écrits sous format de questions à choix multiples. En cas d'échec il est possible de s'inscrire à une séance d'ajournement.

## Retail Banker - examen 1

- › Cet examen porte sur les cours « Produits financiers », « Produits d'assurances » et « Aspects fiscaux ».

## Retail Banker - examen 2

- › Cet examen porte sur les cours « Crédits aux particuliers » et « Successions ».





> 8

**> Offrir au client le meilleur service possible, le fidéliser, sans pour autant négliger les intérêts de son employeur**

**– tel est le défi de toute personne active au niveau de la banque de détail**



## La mise en pratique

# 02.

Les participants qui ont réussi les deux examens écrits et qui ont activement participé à l'atelier « Compétences & déontologie » sont éligibles pour l'assessment final. Afin d'assurer à ces candidats une préparation optimale ils sont inscrits à un atelier de mise en pratique.

> 9

## Retail Banker - mise en pratique :

La mise en pratique et la préparation à l'assessment

- › Affinement du comportement professionnel et des techniques de vente
- › Application pratique de toutes les connaissances et techniques ayant fait l'objet des parties précédentes
- › Informations sur le déroulement de l'assessment

## L'assessment

# 03.

Chaque candidat est invité individuellement à une session d'assessment d'une heure : il est appelé à faire preuve de ses connaissances et compétences devant un jury composé de 3 membres : un représentant du Retail Banking Group, deux formateurs. Un représentant de l'IFBL assure la coordination et préside la délibération finale lors de laquelle les résultats de tous les participants sont validés.

## Retail Banker - assessment

- › Questionnement sur base d'une mise en situation : le jury teste les connaissances autant que les compétences ainsi que l'approche client ;
- › Le résultat est communiqué par voie électronique après la délibération finale.

- **Aujourd'hui, l'employé du Retail Banking doit connaître le **contexte juridique, déontologique, fiscal et économique** et gérer les attentes et les besoins de son client.**

# Les informations pratiques

## DURÉE ET PRIX

COURS	DURÉE	PRIX + 3% TVA
<b>Certified Retail Client Advisor</b> (diagnostics, e-learning, cours et examens écrits)	128 heures	€ 4.750,-
<b>Atelier de préparation</b> (mise en pratique)		
<b>Assessment oral</b>	1 heure	€ 565,-

EXAMENS	DURÉE	PRIX + 3% TVA
<b>Séance d'ajournement d'un examen écrit</b>	2 heures	€ 45,-

Pour les cours portant sur la journée entière le repas de midi est compris dans le prix.

## DATES

Veillez consulter notre site web : [www.ifbl.lu/training-offer/certified-retail-client-advisor](http://www.ifbl.lu/training-offer/certified-retail-client-advisor)



> 11

## HORAIRES

Cours:

Matin : 9h00-13h00

Après-midi : 14h00-18h00

Examens écrits : 8h45 -11h00

Assessment : Rendez-vous individuel

## LANGUE DE LA FORMATION

Tous les cours sont enseignés en français.

## INSCRIPTIONS

Le candidat est prié d'introduire sa demande d'inscription au plus tard 30 jours avant le début de la session en y joignant le questionnaire de motivation téléchargeable de notre site internet.



Pour des raisons techniques l'inscription et la facturation se font en 2 étapes :

1. diagnostics, e-learning, cours et examens écrits, atelier de mise en pratique
2. assessment individuel

## LIEU DE LA FORMATION

### Centre de Formation Chambre de Commerce

7, rue Alcide de Gasperi | L-1615 Luxembourg

Un parking souterrain payant est disponible. Plusieurs lignes de bus desservent les environs. Pour les détails, veuillez consulter [www.mobilite.lu](http://www.mobilite.lu).

## CONTACT

IFBL - Customer Service

[customer@ifbl.lu](mailto:customer@ifbl.lu)

Tel.: +352 46 50 16 – 1 | Fax: +352 46 50 19

[www.houseoftraining.lu](http://www.houseoftraining.lu)

**IFBL**  
L'INSTITUT



**HOUSE OF TRAINING**  
YOUR GATEWAY TO SUCCESS

[www.houseoftraining.lu](http://www.houseoftraining.lu)

Les conditions générales de l'IFBL indiquées sur le formulaire d'inscription sont d'application.