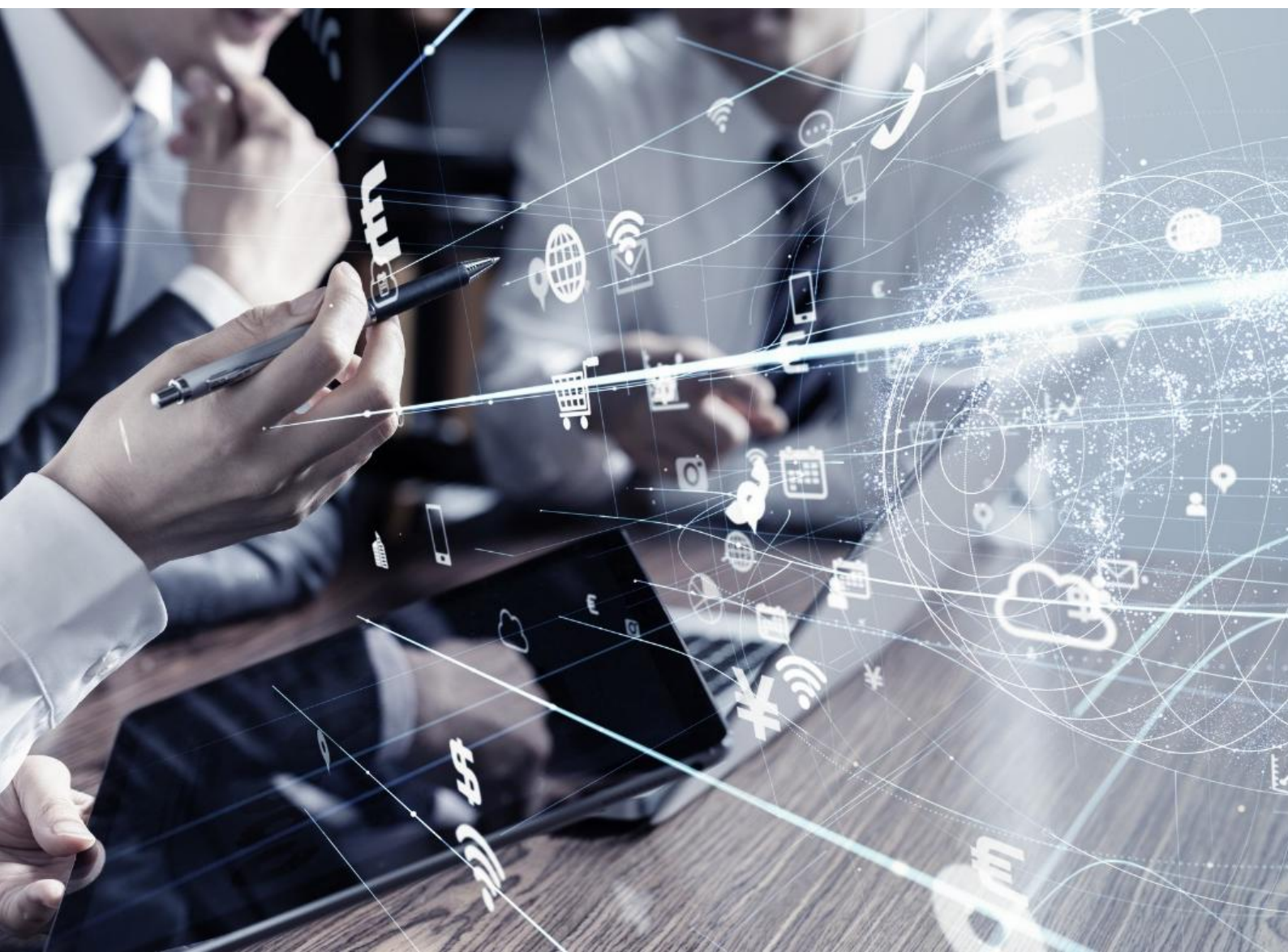


Août 2026 / Version 2.0

Body of Knowledge

Employé-e de commerce avec certificat fédéral de capacité
(CFC) Banque



Sommaire

Introduction	3
1. Evoluer avec professionnalisme au sein de mon entreprise et dans ma fonction	5
2. Agir dans le respect du droit et des directives	7
3. Utiliser mes connaissances du marché et de la branche ainsi que mes connaissances techniques	9
4. Accueillir les clients de la banque et, au besoin, les orienter vers d'autres collègues	12
5. Conseiller les clients de la banque	14
6. Accompagner et aider les clients de la banque via les canaux numériques	18
7. Prêter assistance dans le cadre du conseil aux clients de la banque	20
8. Assurer la préparation et le traitement administratifs des opérations bancaires	23

Gestion des versions

Version	Pertinente pour les examens à partir du (année de début de l'apprentissage)	Modification au sein de la version (petits changements)	Modification avec pertinence pour l'examen final (changement de version)	Validation (organe de validation / date)
1.0	A partir de l'année 2023	-	-	Steering Comite branche banque du 10.05.22
2.0	A partir de l'année 2026	-	Oui	Groupe de travail «Formation bancaire de base» du 11.11.2025

Légende

- Changement de version avec pertinence pour l'examen final: étapes de 1.0
- Modifications au sein de la version (petit changements): étapes de 0.1

Introduction

Le présent Body of Knowledge (BoK) définit les contenus techniques d'après le plan de formation Employé-e de commerce CFC Banque. Il est structuré en fonction des situations de travail spécifiques à la branche et des objectifs de performance des cours interentreprises.

A chaque situation de travail spécifique à la branche est associée une compétence opérationnelle transversale qui s'acquiert dans le cadre de l'école professionnelle. A des fins d'exhaustivité sont énumérés également les objectifs de performance en entreprise, lesquels sont couverts dans le cadre des mandats pratiques en entreprise.

Description des niveaux taxonomiques

C1	Savoir	Reproduire des informations et les utiliser dans des situations similaires Exemple: vous savez énumérer les spécificités du secteur bancaire en matière de sécurité au travail et de protection de la santé. (b1.banque.cie4)
C2	Comprendre	Reproduire des informations, mais aussi les comprendre Exemple: vous savez présenter les fondements juridiques du secteur bancaire. (b1.banque.cie1)
C3	Appliquer	Utiliser les informations sur des situations dans différents contextes Exemple: vous savez accueillir les clients avec respect, identifier leurs besoins et opérer un tri. (d1.banque.cie1)
C4	Analyser	Décomposer une situation en différents éléments, relever les rapports entre les éléments et déceler les liens entre eux Exemple: vous savez décrire les instruments de politique monétaire utilisés en Suisse. (b3.banque.cie6)
C5	Synthétiser	Combiner les différents éléments d'une situation et les assembler en un tout ou proposer une solution à un problème Exemple: vous alliez compétences de conseil et connaissance technique de la branche Banque tout en intégrant la question du développement durable. (d3.banque.cie9)
C6	Evaluer	Apprécier des informations et des situations et les évaluer selon des critères déterminés Exemple: vous participez activement aux discussions en vous appuyant sur vos connaissances concernant l'économie, les marchés et la branche. (b3.banque.cie3)

1. Evoluer avec professionnalisme au sein de mon entreprise et dans ma fonction

Les employé-e-s de commerce axent systématiquement leur travail sur l'objet social, les principes directeurs et les objectifs de leur entreprise. Ils/Elles coopèrent parfaitement avec l'ensemble du personnel, y compris aux interfaces critiques. Ils/Elles recherchent les informations nécessaires et communiquent conformément à la stratégie de leur entreprise en matière d'information et de communication.

Compétence opérationnelle transversale

e2: rechercher et évaluer des informations dans le domaine commercial et économique

Objectifs de performance en entreprise

e2.banque.ent1

Vous savez présenter l'objet social et la gamme de prestations de votre entreprise. (C2)

e2.banque.ent2

Vous appliquez les principes directeurs de votre entreprise dans votre environnement de travail et poursuivez les objectifs qu'elle s'est fixés. (C3)

e2.banque.ent3

Lors des discussions et des entretiens, vous exposez les caractéristiques distinctives (Unique Selling Proposition, USP) de votre entreprise en adaptant votre discours à vos interlocuteurs. (C3)

e2.banque.ent4

Vous communiquez conformément à la stratégie de votre entreprise en matière d'information et de communication. (C3)

Objectifs de performance CIE	Body of Knowledge	Taxonomie
e2.banque.cie1 Vous savez distinguer les différentes catégories de banques et les divers acteurs présents sur la place financière suisse ainsi que les principales organisations internationales.	- Catégories de banques selon la définition de la BNS (forme juridique, type de clientèle, périmètre géographique, taille, activité) - Acteurs de la place financière suisse: FINMA*, ASB*, BNS*, SIX Group SA*, esisuisse, ombudsman des banques suisses, centrales d'émission de lettres de gage (* = priorité) - Organisations internationales: Fédération bancaire européenne (FBE), Banque des règlements internationaux (BRI), Fonds monétaire international (FMI), Banque mondiale	C2
e2.banque.cie2 Vous savez comparer les gammes de produits et les types de prestations de votre banque avec ceux d'autres catégories de banques.	- Caractéristiques distinctives de votre banque et différences par rapport à d'autres banques ainsi que positionnement (notamment image, services, prix), cf. e2.banque.cie1/3. - Produits et prestations selon d3.banque.cie2/4/5/6, priorités: gamme de comptes y compris tarification, produits bancaires numériques, modèles hypothécaires, solutions de placement	C2

e2.banque.cie3 Vous savez expliquer la chaîne de création de valeur et présenter les différents aspects organisationnels des banques.	• Stratégie et organisation de votre banque (principes directeurs, organigramme, forme juridique, segments de clientèle, produits et prestations, activité de distribution) • Chaîne de création de valeur: rôle de la banque dans le cycle économique élargi et fonctions de transformation (des montants, des échéances et des risques) • Missions économiques d'une banque (alimentation de l'économie en capitaux et en crédit, trafic des paiements, opérations sur titres et gestion de fortune)	C2
--	--	----

2. Agir dans le respect du droit et des directives

Les employé-e-s de commerce appliquent les normes juridiques et organisationnelles en vigueur dans leur domaine de travail. En ligne et hors ligne, ils/elles respectent les règles internes et externes en matière de compliance, de sécurité au travail et de développement durable. Ils/Elles respectent les directives relatives à la protection des données, qu'elles soient générales ou propres à leur entreprise, et préservent la confidentialité des données et des informations sensibles.

Compétence opérationnelle transversale

b1: collaborer et communiquer dans différentes équipes pour accomplir des tâches dans le secteur commercial

Objectifs de performance en entreprise

b1.banque.ent1

Vous appliquez les règles de conduite de la branche Banque. (C3)

b1.banque.ent2

Vous appliquez au quotidien les directives relatives à la protection des données, qu'elles soient générales ou propres à votre entreprise. (C3)

b1.banque.ent3

Vous traitez les processus relatifs aux relations de clientèle conformément à la loi. (C3)

b1.banque.ent4

Vous appliquez de manière ciblée les directives de votre entreprise en matière de développement durable. (C3)

b1.banque.ent5

Vous savez énumérer les spécificités du secteur bancaire en matière de sécurité au travail et de protection de la santé. (C1)

Objectifs de performance CIE	Body of Knowledge	Taxonomie
b1.banque.cie1 Vous savez présenter les fondements juridiques du secteur bancaire.	- LB, LBA, LEFin, LSFin, LFINMA, LIMF (objet et dispositions essentielles) - Accords internationaux (en particulier FATCA, EAR) - Focus LB: objet, contenu (champ d'application, autorisation pour la banque d'exercer son activité, prescriptions relatives aux fonds propres et aux liquidités, secret bancaire, faillite bancaire) - Focus LBA: champ d'application, lutte contre le blanchiment d'argent, obligations de diligence des intermédiaires financiers, obligation de communiquer en cas de soupçon de blanchiment d'argent, définition du blanchiment d'argent et processus - Bases légales de l'émission de monnaie (souveraineté monétaire de la Confédération, monopole des billets de banque et régale des monnaies)	C2
b1.banque.cie2 Vous savez énumérer les principes et les normes en vigueur dans le secteur bancaire.	Convention relative à l'obligation de diligence des banques (CDB): champ d'application et objet, préambule, vérification de l'identité du cocontractant et identification de l'ayant droit économique, formulaires A/R/K, lien avec les dispositions sur le blanchiment d'argent, interdiction de l'assistance active à la fuite de	C2

	capitaux et à la soustraction fiscale, dispositions relatives aux sanctions • Rôle de la compliance et importance des directives internes de votre banque • Gestion des risques (risques de marché, de crédit, de liquidité, risques opérationnels et juridiques, risque de réputation) • Prescriptions et normes relatives à la durabilité écologique et sociale au sein de la branche	
b1.banque.cie3 Vous savez expliquer les lignes directrices et les prescriptions spécifiques à la branche en matière de protection, de sécurité et de stockage des données.	• Objet de la loi sur la protection des données (LPD), principes applicables en matière de traitement des données • Lignes directrices sur la protection des données (protection de la personnalité et des droits fondamentaux des personnes physiques), sur la sécurité des données (confidentialité, disponibilité et intégrité des données concernées) et sur le stockage des données (mesures techniques et organisationnelles de sécurisation) • Distinction entre LB et LPD	C2
b1.banque.cie4 Vous savez mettre en œuvre les exigences et les prescriptions à respecter lors de l'ouverture d'une relation d'affaires dans le secteur bancaire.	• CDB et principes applicables en matière de lutte contre le blanchiment d'argent: cf. b1.banque.cie2 ◦ Know your Customer ◦ Know your Client's Transactions ◦ Know your Processes • Formalités requises à l'ouverture d'une relation d'affaires	C3

3. Utiliser mes connaissances du marché et de la branche ainsi que mes connaissances techniques

Les employé-e-s de commerce utilisent leurs connaissances des produits, des services et des marchés concernés lors des entretiens avec les clients ou les collègues. Ils/Elles suivent régulièrement l'évolution des marchés dans leur branche et connaissent la situation économique.

Compétence opérationnelle transversale

b3: participer aux discussions économiques

Objectifs de performance en entreprise

b3.banque.ent1

Vous savez décrire le modèle d'affaires de votre banque en adaptant votre discours à différents groupes d'interlocuteurs. (C2)

b3.banque.ent2

Vous utilisez différents canaux pour faire des recherches actives sur les questions économiques et les évolutions dans le secteur bancaire. (C3)

b3.banque.ent3

Vous participez activement aux discussions en vous appuyant sur vos connaissances concernant l'économie, les marchés et la branche. (C6)

Objectifs de performance CIE	Body of Knowledge	Taxonomie
b3.banque.cie1 Vous savez expliquer les différents domaines d'activité bancaire.	• Retail Banking • Private Banking • Clients commerciaux • Investment Banking • Asset Management • Différences par rapport à votre banque: cf. e2.banque.cie3	C2
b3.banque.cie2 Vous savez expliquer la fonction et l'importance des différentes parties prenantes au sein du secteur bancaire.	• Parties prenantes internes à votre entreprise: Conseil d'administration, direction, collaboratrices et collaborateurs du front office et du back office • Parties prenantes externes à votre entreprise: clients, bailleurs de fonds propres et de fonds de tiers, fournisseurs et partenaires, autorités législatives et de surveillance, milieux politiques, médias et grand public, divers concurrents et acteurs opérant sur les marchés financiers suisse et étrangers: cf. e2.banque.cie1	C2
b3.banque.cie3 Vous savez expliquer les évolutions dans le secteur bancaire.	• Changements dans la branche au niveau législatif et en raison de divers facteurs environnementaux: cf. b3.banque.cie4/5/9 • Défis actuels et futurs pour la place financière suisse (pour les places financières étrangères, cf. b3.banque.cie9)	C3

b3.banque.cie4 Vous savez expliquer les innovations actuelles et les tendances en cours dans le secteur bancaire.	• Evolutions numériques dans le domaine bancaire (p. ex. Fintech, open banking, banques en ligne) • Impacts des technologies numériques (p. ex. IA, <i>chatbots</i>, IoT, VR, AR, blockchain, big data, algorithmes) sur les différents domaines d'activité et processus de la banque	C2
b3.banque.cie5 Vous savez identifier les thèmes liés au développement durable dans le secteur bancaire.	• Opérations bancaires: placements durables (finance durable: cf. d3.banque.cie7), projets et investissements durables, diversification • Fonctionnement bancaire: gestion responsable des ressources et des émissions, prise en compte du développement durable dans la chaîne de création de valeur, formation du personnel bancaire en la matière • Identification des risques inhérents au développement non durable (p. ex. risque de réputation, risques opérationnels, risques financiers et risques de pertes) • Mise en œuvre concrète dans votre entreprise: cf. b1.banque.ent4	C4
b3.banque.cie6 Vous savez décrire les instruments de politique monétaire utilisés en Suisse.	• Politique monétaire et politique de change de la Suisse • Missions et objectifs de la BNS • Rôle du taux directeur de la BNS (SARON) • Opérations d'<i>open market</i> (mise en pension de titres (repo), bons de la BNS) • Facilités disponibles (facilité intrajournalière, facilité pour resserrements de liquidités)	C4
b3.banque.cie7 Vous savez expliquer les instruments de politique monétaire pertinents à l'étranger.	• Buts et objet de la BCE et de la Fed • Instruments de politique monétaire: politique de taux d'intérêt, réserves minimales, opérations d'<i>open market</i>	C2
b3.banque.cie8 Vous savez identifier et expliquer les situations économiques, mais aussi décrire leurs incidences sur le secteur bancaire.	• Cycle conjoncturel (expansion, boom, récession, dépression) • Inflation, déflation (PIB, IPC, chômage) • Politique monétaire et stabilité des prix (état des lieux de la politique monétaire et économique) • Evolution des taux d'intérêt (opérations actives et passives) • Liens entre ces différents thèmes	C5
b3.banque.cie9 Vous savez expliquer en quoi les évolutions en cours (marchés financiers, économie, politique) influent sur vos activités et vos tâches au sein de votre banque.	• Décrire la situation actuelle des marchés financiers en Suisse et dans le monde (Europe, Etats-Unis et Chine) • Suivre les événements économiques, politiques et sociaux en Suisse et dans le monde, les interpréter, en déduire les conséquences sur les marchés financiers (niveau des taux d'intérêt, marchés de placement, prix de l'immobilier, marché hypothécaire) et comprendre leurs interactions	C5

- | | | |
|--|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none">• Décrire l'évolution du CHF par rapport à d'autres monnaies (EUR, USD, CNY, JPY) ainsi que l'influence des cryptomonnaies (p. ex. le bitcoin) | |
|--|--|--|

4. Accueillir les clients de la banque et, au besoin, les orienter vers d'autres collègues

Les employé-e-s de commerce accueillent les clients de la banque, créent à leur contact une atmosphère agréable et assurent un suivi complet. Ils/Elles vont spontanément au-devant des personnes, les interrogent sur leurs besoins et les mettent en relation avec les partenaires adéquats. En outre, ils/elles assistent les clients sur place dans le domaine du numérique, en leur expliquant clairement les offres et les outils numériques de la banque et en leur proposant leur aide en cas de difficultés.

Compétence opérationnelle transversale

d1: prendre en compte les besoins des clients et des fournisseurs

Objectifs de performance en entreprise

d1.banque.ent1

Vous accueillez les clients de la banque et créez à leur contact une atmosphère agréable. (C3)

d1.banque.ent2

Vous prenez note des besoins des clients de la banque. (C3)

d1.banque.ent3

Vous orientez les clients de la banque vers les partenaires adéquats. (C3)

d1.banque.ent4

Vous analysez sur place les difficultés des clients face aux offres et aux outils numériques de la banque et vous leur proposez votre aide. (C4)

Objectifs de performance CIE	Body of Knowledge	Taxonomie
d1.banque.cie1 Vous savez mettre en œuvre les principales bases réglementaires en vigueur concernant l'accueil et l'orientation de la clientèle de la banque ainsi que l'assistance à lui apporter sur place.	- Bases réglementaires: cf. b1.banque.cie1/2 - Priorités: vérification de l'identité au sens de la CDB, secret bancaire et discrétion au sens de la LB, protection des données au sens de la LPD - Procurations - Espaces clients et autorisations d'accès	C3
d1.banque.cie2 Vous savez accueillir les clients avec respect, identifier leurs besoins et opérer un tri.	- Conduite envers le client et présentation - Accueil adapté au groupe cible (nouveau client, client existant, génération, normes/valeurs) - Analyse des besoins à l'aide de techniques de questionnement appropriées et de visualisations graphiques - Tri efficace et orientation vers les interlocuteurs et les services appropriés au sein de la banque - Connaissance de vos propres tâches, compétences et responsabilités	C3

d1.banque.cie3 Vous savez expliquer le rôle de la banque numérique ainsi que les caractéristiques des produits et des services correspondants.	• Applications et outils disponibles dans le domaine de la banque numérique (produits, services, solutions bancaires, canaux), cf. d3.banque.cie6 • Utilité pour les clients, y compris l'argumentation y relative • Sécurité (double identification, mots de passe, protection des données, gestion des cas et situations de fraude • Bases contractuelles de la banque numérique et critères de sécurité: cf. b3.banque.cie3	C2
--	---	-----------

5. Conseiller les clients de la banque

Les employé-e-s de commerce conseillent les clients de la banque sur diverses offres par les canaux usuels et utilisent les outils physiques et numériques de manière ciblée. Dans le cadre de leurs activités, ils/elles appliquent les consignes en vigueur et adaptent leur langage à leurs interlocuteurs. Ils/Elles effectuent consciencieusement les tâches administratives résultant des prestations de conseil et coordonnent les interfaces impliquées conformément aux processus établis par la banque.

Compétence opérationnelle transversale

d3: mener des entretiens de vente et de négociation avec des clients et des fournisseurs

Objectifs de performance en entreprise

d3.banque.ent1

Dans vos contacts avec les clients de la banque, vous appliquez rigoureusement les consignes de votre entreprise ainsi que les directives en matière de compliance. (C3)

d3.banque.ent2

Vous menez à bien un processus de conseil complet. (C6)

d3.banque.ent3

Vous expliquez aux clients les offres technologiques de la banque. (C3)

d3.banque.ent4

Vous évaluez les possibilités de ventes croisées (*cross selling*) et abordez activement la question avec les clients de la banque. (C4)

d3.banque.ent5

Vous intégrez les évolutions de l'économie et du marché ainsi que les consignes de votre entreprise dans les prestations de conseil aux clients de la banque, de manière adaptée à la situation. (C6)

d3.banque.ent6

Vous orientez les clients de la banque vers les partenaires appropriés en fonction de leurs besoins et de la situation. (C4)

d3.banque.ent7

Vous effectuez les tâches administratives et coordonnez les interfaces impliquées. (C3)

d3.banque.ent8

Dans le cadre de vos activités, vous veillez à préserver les ressources et à économiser l'énergie. (C3)

Objectifs de performance CIE	Body of Knowledge	Taxonomie
d3.banque.cie1 Vous savez expliquer les principales bases réglementaires en matière de conseil à la clientèle.	- Bases réglementaires: cf. b1.banque.cie1/2 - Priorités: LEFin, LSFin, LFINMA, LIMF, LPCC, LCC (objet et dispositions essentielles), CDB - CG	C2
d3.banque.cie2 Vous savez comparer les produits et les services destinés à la clientèle privée dans le domaine Prestations de	- Gamme de comptes y compris tarification - Produits de paiement (gamme de cartes, ordres de paiement, solutions numériques: cf. d3.banque.cie6) - Systèmes de paiement (SIC, euroSIC) - Normes en matière de trafic des paiements (SEPA, IBAN)	C4

base, ainsi que les conditions y relatives.	• Système de communication SWIFT (comptes nostro et vostro) • Monnaies (billets, devises, taux de change y compris calcul)	
d3.banque.cie3 Vous savez comparer les produits et les services destinés à la clientèle privée dans le domaine Prévoyance, ainsi que les conditions y relatives	• Système de prévoyance suisse (buts, objet, financement, prestations des trois piliers, évolution et défis à relever) • Types de comptes et de placements dans le 2^e et le 3^e piliers • Versements/retraits ordinaires et exceptionnels d'avoirs de prévoyance, y compris incidences fiscales	C4
d3.banque.cie4 Vous savez comparer les produits et services destinés à la clientèle privée dans le domaine des placements, ainsi que les conditions y relatives.	• Politique de placement de votre banque • Différences entre le marché primaire/secondaire et les instruments financiers: ◦ durée: marché monétaire et marché des capitaux ◦ droits et obligations: titres de créance, titres de participation, instruments dérivés ◦ types de placements: placements conventionnels et alternatifs • Titres de créance et de participation (actions nominatives, bons de participation, bons de jouissance, parts de sociétés coopératives, <i>straight bonds</i>, lettres de gage) • Fonds de placement (types selon la LPCC, gestion active et passive, parties prenantes, contenu des <i>factsheets</i> hors indicateurs) • Instruments du marché monétaire (différence entre titres porteurs d'intérêts et titres à escompte, placements sur le marché monétaire usuels en Suisse) • Métaux précieux (caractéristiques et risques des placements directs et indirects, surtout en or) • Calcul d'indicateurs (notation, rendement à l'échéance, rendement des actions, rendement des dividendes, ratio cours/bénéfice, capitalisation boursière) et interprétation • SIX Swiss Exchange (missions et organisation, processus de traitement des ordres de Bourse, types d'ordres, décompte de Bourse, indices) • Profil d'investisseur, stratégies de placement, triangle magique • Analyse de dépôt quant aux risques et à la stratégie de placement, puis recommandation/proposition de placement pour le client (pas de titres individuels, priorité aux fonds de placement ou aux mandats de gestion de fortune, cf. d4.banque.cie2) • Conservation et gestion d'actifs (SIX SIS, loi sur les titres intermédiés)	C4
d3.banque.cie5 Vous savez comparer les produits et les services destinés à la clientèle privée	• Politique de votre banque en matière de crédit • Déroulement d'une opération de crédit (toutes les phases, y compris remboursement par amortissements et annuités) • Contrôle de solvabilité (capacité de crédit)	C4

dans le domaine Financier, ainsi que les conditions y relatives.	• Notation et <i>risk adjusted pricing</i> • Formes de crédit (prêt, avance à échéance fixe, compte courant) • Types de crédit • Crédits sur gage immobilier (crédits de construction, hypothèques) ○ Extrait du registre foncier (propriété et droits réels) ○ Cédule hypothécaire sur papier et cédule hypothécaire de registre ○ Estimation et nantissement de biens-fonds ○ Plan de financement et calcul de la capacité financière (prescriptions en matière de fonds propres, nantissement et retrait des avoirs du 2^e/3^e pilier y compris incidences fiscales, Forum économique mondial) • Crédits sur gage (crédit lombard, directives en matière de nantissement, couverture et couverture subséquente, droit de réalisation de gré à gré) • Crédits personnels ○ Garantis (cautionnement) ○ Non garantis (crédit à la consommation / crédit privé, LCC, différences et critères de distinction par rapport au leasing)	
d3.banque.cie6 Vous savez décrire les produits bancaires numériques courants.	• Utilité et risques de l'e-banking, de la banque mobile, du paiement mobile • Applications existantes et offres numériques des banques suisses • Cf. aussi d1.banque.cie3, d2.banque.cie2 et b3.banque.cie4	C2
d3.banque.cie7 Vous savez décrire les produits financiers durables courants ainsi que leurs avantages et leurs inconvénients.	• Fonds durables, <i>green bonds</i>, investissement à impact, microfinance, <i>active ownership</i>, <i>credits for sustainable projects</i> • Source: https://www.sustainablefinance.ch/	C2
d3.banque.cie8 Vous savez évaluer l'impact des évolutions de l'économie et du marché sur les prestations de conseil à la clientèle de la banque.	• Base: b3.banque.cie3/4/8/9 • Visualisations graphiques, outils et sources • Suivi régulier du marché ○ Indicateurs selon b3.banque.cie8/9 (p. ex. taux directeurs, chômage, évolution monétaire) ○ Présentation de leurs effets sur d'autres paramètres ○ Déduction de prévisions solidement argumentées	C5
d3.banque.cie9 Vous alliez compétences de conseil et connaissance technique de la branche Banque tout en intégrant la	• Présenter le processus de conseil mis en œuvre au sein de votre banque • Connaître et utiliser les documents de conseil de votre banque • Expliquer en quoi la clarification des besoins des clients est importante et intégrer ces besoins dans la solution proposée	C5

question du développement durable.	• Utiliser des techniques de questionnement • Interroger le client sur ses préférences en matière de développement durable • Expliquer les termes techniques de manière compréhensible pour le client et adapter les connaissances techniques utilisées à celles du client • Expliquer l'utilité des produits et des services pour le client ainsi que leurs avantages et leurs inconvénients • Faire une offre et conclure, <i>cross selling</i> • Traiter les réclamations des clients, réfuter efficacement les critiques et les objections • Mener une réflexion régulière sur votre compétence en matière de conseil	
------------------------------------	---	--

6. Accompagner et aider les clients de la banque via les canaux numériques

Les employé-e-s de commerce conseillent les clients de la banque via les canaux numériques courants. Ils/Elles prennent en charge les demandes et les objections, vont spontanément au-devant des clients existants ou potentiels et identifient les éventuelles possibilités de cross selling. Ils/Elles expliquent les solutions et les outils numériques de la banque de manière compréhensible, proposent une aide globale, effectuent les tâches administratives requises via les canaux numériques et assurent la coordination en interne.

Compétence opérationnelle transversale

d2: mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs

Objectifs de performance en entreprise

d2.banque.ent1

Vous prenez en charge les demandes numériques des clients existants ou potentiels de la banque. (C3)

d2.banque.ent2

Vous prenez note des besoins des clients de la banque en matière numérique. (C3)

d2.banque.ent3

Vous orientez les clients de la banque vers les partenaires appropriés en fonction de la situation. (C4)

d2.banque.ent4

Dans vos contacts avec les clients de la banque via les canaux numériques, vous appliquez rigoureusement les consignes de votre entreprise ainsi que les directives en matière de compliance. (C3)

d2.banque.ent5

Vous conseillez les clients de la banque via les canaux numériques et répondez avec compétence à leurs demandes concernant les solutions et les outils proposés par la banque. (C3)

d2.banque.ent6

Vous effectuez les tâches administratives via les canaux numériques. (C3)

d2.banque.ent7

Vous évaluez les possibilités de *cross selling* et abordez activement la question en cas de demande. (C4)

d2.banque.ent8

Vous assurez une prise en charge structurée des réclamations des clients. (C3)

Objectifs de performance CIE	Body of Knowledge	Taxonomie
d2.banque.cie1 Vous savez expliquer les principales bases réglementaires en matière de conseil via les canaux numériques.	- Bases réglementaires: cf. b1.banque.cie1/2/3 - Priorités: LB, CDB, identification par vidéo et en ligne, convention par courriel, fonctions <i>chat</i> - CG	C2
d2.banque.cie2 Vous savez décrire les offres de la banque et les expliquer via des canaux numériques.	- Expliquer les offres de la banque selon d3.banque.cie2/3/4/5/6 et d1.banque.cie3 - Adapter les visualisations graphiques et les explications en fonction des possibilités numériques	C2

	En cas de problèmes techniques courants, expliquer les solutions possibles de manière compréhensible pour le client	
d2.banque.cie3 Vous savez mettre en œuvre les bases du conseil numérique au sein de la banque.	- Expliquer le processus de conseil numérique - Connaître les règles de conduite en matière de conseil numérique - Assurer la préparation (contenu, technique, client) - Amorcer l'entretien (connaître les obstacles techniques et présenter les solutions possibles, attitude positive) - Identifier les besoins (formuler des questions appropriées, consigner numériquement les informations reçues) - Présenter une offre personnalisée (visualisations graphiques numériques, avantages/utilité) - Conclure (aborder la conclusion en mode numérique à l'aide d'une technique de questionnement appropriée) <i>Cross selling</i> (identifier les éventuels besoins secondaires y compris dans le cadre d'un entretien numérique et proposer des solutions) - Assurer le maintien du contact (proposer un nouveau rendez-vous en mode numérique, fournir des informations complémentaires, instaurer une relation d'engagement) - Analyser l'entretien (traiter les points en suspens et les retours du client, impliquer d'autres services dans le processus)	C3
d2.banque.cie4 Vous savez gérer efficacement les objections et les réclamations des clients.	- Pratiquer l'écoute active - Faire preuve d'empathie - Consigner les informations pertinentes (documentation selon LSFIn) - Clarifier la situation, répondre par des arguments objectifs - Proposer une solution, présenter des alternatives - Recueillir le consentement du client - Prendre des mesures, clarifier les suites à donner - Consigner la réclamation	C3
d2.banque.cie5 Vous savez expliquer les différences entre conseil physique et conseil numérique en matière bancaire.	- Préparation (salle vs systèmes électroniques) - Amorce de l'entretien (accueil personnalisé du client vs présence virtuelle) - Identification des besoins (techniques de questionnement, nécessité d'apprendre à identifier et évaluer les besoins même lorsque les signaux verbaux et non verbaux du client sont rares) - Offre personnalisée (visualisations graphiques physiques vs numériques) - Conclusion (contrat physique vs accord numérique du client et suite du processus) - Maintien du contact (demander un retour au client sur la prestation de conseil numérique) - Analyse de l'entretien (informer les services concernés des difficultés liées au système numérique)	C2

7. Prêter assistance dans le cadre du conseil aux clients de la banque

Les employé-e-s de commerce aident au suivi des clients de la banque dont les besoins sont complexes. Ils/Elles rassemblent les informations nécessaires aux entretiens de clientèle, coordonnent les rendez-vous et apportent leur aide pour la préparation et le suivi des entretiens, sur place ou via les canaux numériques. Ils/Elles effectuent des tâches administratives générales pour l'équipe et assurent la coordination requise à cet effet.

Compétence opérationnelle transversale

d4: gérer la relation avec les clients et les fournisseurs

Objectifs de performance en entreprise

d4.banque.ent1

Face à des clients dont les besoins sont complexes, vous appliquez rigoureusement les consignes de votre entreprise ainsi que les directives en matière de compliance. (C3)

d4.banque.ent2

Vous coordonnez efficacement les rendez-vous et préparez les entretiens avec les clients dont les besoins sont complexes. (C3)

d4.banque.ent3

Vous analysez les évolutions de l'économie et du marché et en tenez compte lors de la préparation des entretiens de clientèle, tout en respectant les consignes de votre entreprise. (C4)

d4.banque.ent4

Vous communiquez des informations sur les offres les plus courantes de votre banque aux clients dont les besoins sont complexes ainsi qu'à leurs conseillers. (C3)

d4.banque.ent5

Vous expliquez aux clients dont les besoins sont complexes les possibilités techniques dont dispose la banque au niveau des produits et des services. (C3)

d4.banque.ent6

Vous effectuez des tâches administratives pour les conseillères et les conseillers à la clientèle en contact avec des clients dont les besoins sont complexes et vous coordonnez les interactions nécessaires de manière autonome. (C3)

Objectifs de performance CIE	Body of Knowledge	Taxonomie
d4.banque.cie1 Vous savez expliquer les principales bases réglementaires en matière de suivi de la clientèle dont les besoins sont complexes.	• Clients dont les besoins sont complexes = clients fortunés, clients commerciaux, clients étrangers (personnes physiques et morales) • Bases réglementaires: cf. b1.banque.cie1/2/3 • Priorités: LEFin, LSFin, LFINMA, LIMF, LPCC, LCC (objet et dispositions essentielles), CDB, accords internationaux (p. ex. EAR, FATCA) • CG	C2
d4.banque.cie2 Vous savez expliquer les offres de la banque destinées aux clients dont les besoins sont complexes dans les domaines	• Bases selon d3.banque.cie2/3/4/5/6 • Devises (opérations au comptant et à terme, swaps) • Options (types (Eurex, warrants, OTC), stratégies de base avec diagrammes de rendement, valeur intrinsèque et valeur temporelle)	C3

Prestations de base, Investir, Financer et Prévoyance, ainsi que les conditions y relatives.	• Produits structurés (définition, catégories selon la Swiss Derivative Map, y compris exemple et prévisions du marché) • Mandats de gestion de fortune et gestion de portefeuille prenant en compte les aspects liés au développement durable, cf. d3.banque.cie7 • Optimisations fiscales dans le cadre de la planification financière et de la planification de la retraite ainsi que dans le domaine hypothécaire (cf. d3.banque.cie5) • Structure d'une déclaration d'impôt et interprétation • Prestations de base selon d3.banque.cie2 pour la clientèle Entreprises • Crédits non couverts à la clientèle Entreprises (déroulement de l'octroi de crédit, contrôle de solvabilité: cf. d4.banque.cie4, forme de versement, clauses de garantie) • Levée de fonds pour la clientèle Entreprises (fonds propres et fonds de tiers) ○ IPO et augmentation de capital (déroulement, dilution et rôle des droits de souscription) ○ Emission d'emprunts (déroulement, formes de placement) ○ Rôles d'une banque d'investissement	
d4.banque.cie3 Vous savez appliquer des méthodes appropriées pour préparer efficacement les entretiens avec les clients de la banque dont les besoins sont complexes.	• Utiliser des sources d'information (internes et externes) fiables et identifier les sources non fiables • Structurer la documentation • Organiser par ordre de priorité et planifier les étapes de travail • Utiliser des outils numériques • Coordonner les interfaces avec d'autres processus et d'autres services • Respecter les délais et les règles de qualité • Mener une réflexion régulière sur les méthodes utilisées	C3
d4.banque.cie4 Vous savez analyser les transactions de manière ciblée, conformément aux consignes des conseillères et des conseillers à la clientèle commerciale et Entreprises.	• Contrôle de solvabilité (documents et critères d'évaluation de la capacité de crédit, règles générales) • Calcul et interprétation des chiffres clés du bilan ○ Coefficient de liquidité II (capacité de paiement) ○ Coefficient de couverture des investissements II (règle d'or du bilan) ○ Coefficient de financement par des fonds propres et des fonds de tiers (structure du capital) • Interprétation des chiffres clés du compte de résultat ○ Rendement des fonds propres ○ Cashflow • Effets sur la notation et le <i>risk adjusted pricing</i>	C4
d4.banque.cie5 Vous savez identifier les conséquences des évolutions de l'économie et du marché sur les produits des domaines Investir et Prévoyance destinés	• Base: b3.banque.ci3/4/8/9 • Visualisations graphiques, outils et sources • Interprétation de graphiques et vérification des sources • Suivi régulier du marché ○ Indicateurs selon b3.banque.cie8/9 (p. ex. taux directeurs, chômage, évolution monétaire)	C4

aux clients de la banque qui ont des besoins complexes.	○ Présentation de leurs effets sur d'autres paramètres ○ Déduction de prévisions solidement argumentées	
--	---	--

8. Assurer la préparation et le traitement administratifs des opérations bancaires

Les employé-e-s de commerce effectuent des tâches administratives et de suivi en relation avec différentes opérations bancaires. Ils/Elles travaillent en coordination avec l'équipe, les personnes chargées du conseil ou les experts et respectent les processus et les consignes de l'entreprise. Ils/Elles utilisent à bon escient les systèmes et les outils prévus à cet effet.

Compétence opérationnelle transversale

b2: coordonner les interfaces dans des processus de travail en entreprise

Objectifs de performance en entreprise

b2.banque.ent1

Dans le traitement des opérations bancaires, vous appliquez rigoureusement les consignes de votre entreprise ainsi que les directives en matière de compliance. (C3)

b2.banque.ent2

Vous mettez en œuvre les processus de traitement de manière ciblée, en coordination avec les services compétents. (C3)

b2.banque.ent3

Vous utilisez les connaissances techniques que le processus de traitement nécessite. (C3)

Objectifs de performance CIE	Body of Knowledge	Taxonomie
b2.banque.cie1 Vous savez expliquer les principales bases réglementaires en matière de traitement administratif des opérations bancaires.	- Bases réglementaires: cf. b1.banque.cie1/2/3 - Obligations de documentation selon la LB, la LBA, la CDB et les accords internationaux (p. ex. EAR, FATCA, LSFIn) - Know your Customer - Know your Client's Transactions - Know your Processes - Protection, sécurité et stockage des données	C2
b2.banque.cie2 Vous savez mettre en œuvre les processus courants dans le cadre du traitement des opérations bancaires.	- Processus internes et interfaces - Trafic des paiements / moyens de paiement - Traitement des crédits - Opérations financières - Opérations de négoce / treasury - Compliance	C3