

Appellations (Métiers courants)

- Agent administratif / Agente administrative back-office marché
- Agent administratif / Agente administrative d'assurances
- Agent administratif / Agente administrative de banque

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

Remarque ADEM : Les informations décrites dans cette rubrique ne sont pas applicables au Luxembourg

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
<ul style="list-style-type: none">■ Effectuer l'accueil téléphonique et la réception des clients et les renseigner ou les orienter■ Procéder à l'enregistrement, au tri, à l'affranchissement du courrier■ Enregistrer et contrôler les pièces constitutives de dossiers administratifs (relevé de situation, pièce d'identité, fichier Banque de France, ...)■ Effectuer la vérification et le suivi des dossiers des clients/prospects/assurés■ Codifier et saisir les données clients (enregistrement de chèques, ordres de bourse, ...) et mettre à jour les tableaux de suivi■ Elaborer les attestations fiscales, échéanciers de cotisations, relevés boursiers, relevés de situation des clients, ... et les documents de suivi de l'activité	<ul style="list-style-type: none">■ Modalités d'accueil■ Principes de la relation client■ Veille documentaire

Activités et compétences spécifiques

Activités	Compétences
Réaliser une activité nécessitant : <ul style="list-style-type: none"> ■ La certification AMF ou une évaluation des savoirs définie par l'Autorité des Marchés Financiers 	
<ul style="list-style-type: none"> ■ Concevoir et rédiger des courriers, rapports, notes, ... 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Techniques de secrétariat
<ul style="list-style-type: none"> ■ Elaborer des devis de contrats d'assurances et procéder à leur gestion (appel à cotisation, contrôle des paiements, ...) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Caractéristiques des produits d'assurances
<ul style="list-style-type: none"> ■ Enregistrer des ouvertures de comptes bancaires ou en suivre la gestion 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Procédures d'administration de compte bancaire
<ul style="list-style-type: none"> ■ Réaliser des opérations de change de devises et leur comptabilisation 	
<ul style="list-style-type: none"> ■ Réaliser des actions de prospection téléphonique 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Techniques commerciales

Environnements de travail

Structures	Secteurs	Conditions
<ul style="list-style-type: none"> ■ Caisse d'assurance maladie ■ Caisse de retraite et de prévoyance ■ Compagnie d'assurances/mutuelle ■ Etablissement bancaire et financier ■ Organisme de protection sociale ■ Plate-forme téléphonique ■ Société d'investissement 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Assurance ■ Banque 	

Mobilité professionnelle

C1401 - Gestion en banque et assurance

Mobilité professionnelle

Emplois proches

Depuis	Vers
<ul style="list-style-type: none">■ Toutes les appellations	<ul style="list-style-type: none">■ D1408 - Téléconseil et télévente
<ul style="list-style-type: none">■ Toutes les appellations	<ul style="list-style-type: none">■ M1602 - Opérations administratives
<ul style="list-style-type: none">■ Toutes les appellations	<ul style="list-style-type: none">■ M1607 - Secrétariat

Emplois envisageables si évolution

Depuis	Vers
<ul style="list-style-type: none">■ Toutes les appellations	<ul style="list-style-type: none">■ C1102 - Conseil clientèle en assurances
<ul style="list-style-type: none">■ Toutes les appellations	<ul style="list-style-type: none">■ C1109 - Rédaction et gestion en assurances
<ul style="list-style-type: none">■ Toutes les appellations	<ul style="list-style-type: none">■ C1201 - Accueil et services bancaires
<ul style="list-style-type: none">■ Toutes les appellations	<ul style="list-style-type: none">■ C1206 - Gestion de clientèle bancaire
<ul style="list-style-type: none">■ Agent administratif / Agente administrative back-office marché	<ul style="list-style-type: none">■ C1303 - Gestion de portefeuilles sur les marchés financiers