

Directive concernant l'examen fédéral final

Courtage / Broking

Approuvé du SEFRI 03.03.2021

1 Introduction

But de la directive

La directive «Courtage/Broking» contient des informations complémentaires sur le règlement des examens du 26.09.2008, modifié le 03.03.2021, concernant l'examen professionnel pour l'obtention du titre de «Spécialiste en assurance avec brevet fédéral». Edictée par la Commission chargée de l'assurance qualité (Commission AQ) sur la base de la directive pour l'obtention du brevet du 11.10.2011, la directive «Courtage/Broking» est revue périodiquement et adaptée si nécessaire.

Destinataires

la présente directive est en première ligne destinée aux candidats¹ à l'examen professionnel, module de processus «Courtage», aux experts d'examen ainsi qu'aux prestataires proposant une formation.

2 Profil professionnel

Les spécialistes en assurance avec brevet fédéral sont des spécialistes qualifiés qui disposent de vastes connaissances de la branche des assurances et de connaissances approfondies dans certains secteurs d'assurance. Ils fournissent des prestations pour des processus d'assurance typiques. Les spécialistes en assurance du module de processus Courtage (ci-après «courtiers d'assurance») conseillent et soutiennent sur mandat principalement des entreprises ainsi que des clients privés sélectionnés en Suisse et à l'étranger pour toutes les questions relatives aux risques, aux assurances et à la prévoyance. Contrairement aux autres modules de processus destinés aux spécialistes en assurance, les courtiers d'assurance ne sont pas liés juridiquement ou économiquement à une entreprise d'assurance. Ils accomplissent les tâches qui leur sont confiées de manière indépendante et avec un haut niveau de compétence professionnelle vis-à-vis des clients internes et externes. Ils disposent des compétences nécessaires pour mettre en réseau les connaissances qu'ils ont acquises, pour comprendre les procédures et les solutions dans leurs entreprises et pour aider à façonner les processus d'assurance. Ils reconnaissent en outre les potentiels de mise en œuvre et d'amélioration et les introduisent rapidement et de manière concise dans l'équipe de travail.

¹ Pour faciliter la lecture du document, le masculin est utilisé pour désigner les deux sexes.

3 Aperçu des compétences opérationnelles

↓ Domaines des compétences
opérationnelles

Compétences opérationnelles→

A	Développer une stratégie commerciale adéquate pour le courtage	A1: Etablir une collaboration avec les prestataires de solutions d'assurance et de prévoyance dans le respect des prescriptions réglementaires	A2: Définir le groupe de clientèle cible en rapport avec les assurances	A3: Acquérir et suivre les mandats de courtage conformément à la stratégie				
B	Déterminer les besoins en assurances des clients et suivre les mandats	B1: Etablir un concept de couverture pour les risques d'assurance des clients	B2: Publier un appel d'offres pour la couverture d'assurance souhaitée	B3: Définir et conclure les polices d'assurance appropriées	B4: Gérer les polices d'assurance des clients	B5: Traiter les processus des sinistres et des prestations conformément au mandat		

4 Niveau d'exigences (critères de prestations)

A – Développer une stratégie commerciale adéquate pour le courtage

Description du domaine de compétence d'action

Les courtiers d'assurance développent une stratégie commerciale pour leur activité conformément aux règles de la profession. Ils évaluent les développements réglementaires et économiques et leurs conséquences sur le marché de l'assurance. Ils déduisent des mesures appropriées et établissent des formes de coopération solides avec des prestataires d'assurance et de prévoyance leaders sur le marché suisse et international.

Les courtiers d'assurance analysent le marché en toute indépendance, reconnaissent le potentiel qu'il recèle et en définissent leurs groupes-cibles. Ils prennent contact avec des clients potentiels et analysent leurs besoins dans l'optique de générer un mandat. Grâce à des processus définis de manière systématique, ils assurent une relation durable avec les clients (CRM).

Contexte

Les courtiers d'assurance fournissent une prestation dans le domaine de l'assurance et du conseil en matière de risque sur la base d'un contrat de droit privé. Ils ne sont liés à une assurance ni juridiquement, ni économiquement. Depuis l'entrée en vigueur de la révision totale de la LSA (loi sur la surveillance des assurances) début 2006, l'intermédiation d'assurance est compatible avec la réglementation de l'UE et soumise à une obligation d'information et d'enregistrement. Selon l'art. 43 al. 1 de la loi sur la surveillance des assurances (LSA), les intermédiaires d'assurance doivent se faire inscrire dans le registre public de l'Autorité fédérale de surveillance des marchés financiers (FINMA) depuis le 1er janvier 2006.

Ils font preuve d'un comportement équitable, responsable et conforme aux réglementations vis-à-vis des clients, des assureurs, des fournisseurs de produits financiers, des autorités et des concurrents, afin d'éviter toute procédure en dommages-intérêts.

Compétences opérationnelles A	Critères de performance
A1 Etablir une collaboration avec les prestataires de solutions d'assurance et de prévoyance dans le respect des prescriptions réglementaires	<ul style="list-style-type: none">• sélectionner des coopérations potentielles avec des prestataires de solutions d'assurance et de prévoyance (= assureur) sur la base d'une analyse du marché et des tendances• établir des coopérations avec des assureurs conformément aux dispositions légales• définir la stratégie commerciale et établir un businessplan• établir une collaboration durable avec les assureurs
A2 Définir le groupe de clientèle cible en rapport avec les assurances	<ul style="list-style-type: none">• définir des clients potentiels selon le businessplan• calculer les indicateurs et la rentabilité pour acquérir des clients et développer les mandats• développer des stratégies d'acquisition appropriées
A3 Acquérir et suivre les mandats de courtage conformément à la stratégie	<ul style="list-style-type: none">• appliquer la stratégie d'acquisition sélectionnée• déterminer les besoins des clients en termes de structure des mandats• démontrer aux clients les avantages d'un conseil neutre• informer correctement les clients sur les droits et obligations découlant du mandat ainsi que sur les dispositions en matière de responsabilité civile• gérer correctement l'entrée du mandat• assurer des relations durables avec les clients grâce à une conception systématique des processus liés aux relations avec la clientèle (CRM)

- | | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none">• gérer systématiquement la clientèle, notamment à l'aide de logiciel adapté et dans le respect des dispositions en matière de protection des données |
|--|---|

B – Déterminer les besoins en assurances des clients et suivre les mandats

Description du domaine de compétence d'action

Les courtiers d'assurance fournissent un large éventail de prestations à leurs clients dans le cadre du mandat de courtage. Ils procèdent tout d'abord à une analyse du risque et élaborent ensuite un concept de couverture adapté aux besoins. Ils discutent de ce concept avec les clients et l'améliorent en fonction de leurs besoins. Afin de pouvoir proposer la meilleure solution d'assurance souhaitée, ils planifient la publication d'un appel d'offres. Ils créent un profil de publication et invitent les assureurs entrant en ligne de compte à soumettre une offre. Ils évaluent les offres des assureurs et établissent une comparaison à l'attention du client. Ils soumettent une recommandation au client sur la base du conseil et de l'analyse qui s'y rapporte. Une fois que le client a décidé quels contrats d'assurance il souhaitait souscrire, le courtier d'assurance les confie à la compagnie d'assurance correspondante. Les courtiers d'assurance gèrent les polices de leurs clients, c'est-à-dire qu'ils vérifient périodiquement s'il est nécessaire de les adapter. Ils soumettent des recommandations sur les mesures à prendre et font en sorte que les assureurs procèdent aux ajustements nécessaires des contrats. Ils contrôlent par ailleurs les décomptes de primes et les envoient aux clients. En cas de sinistre ou de prestation, ils agissent dans l'intérêt du client, coordonnent les processus nécessaires, participent aux réunions de sinistres et aident les clients à faire valoir leurs droits envers les assurances.

Contexte

Par leur travail, les courtiers d'assurance contribuent à la sécurité financière de leurs clients. Avec leurs recommandations, ils s'assurent que tous les risques sont couverts de manière adéquate et vérifient périodiquement l'état des dossiers et l'actualité des polices. Les exigences des clients présentent différents degrés de complexité. Les courtiers d'assurance sont en mesure de gérer cette complexité et de formuler des recommandations d'action optimales pour toutes les parties concernées. En cas de sinistre ou de prestation, ils doivent agir rapidement et prendre les mesures qui s'imposent.

Les courtiers d'assurance possèdent de vastes connaissances techniques dans le secteur des assurances et appliquent les principes et directives juridiques en vigueur. La communication joue un rôle central dans leur travail. Ils sont en contact non seulement avec leurs clients, mais aussi avec les assureurs et les experts techniques. Ils gèrent ces relations de manière professionnelle en ayant recours aux outils appropriés. Ils sont ainsi capables de s'exprimer d'une manière appropriée en fonction du groupe cible, font preuve d'assurance et disposent de bonnes compétences en matière de modération.

Compétences opérationnelles B	Critères de performance
B1 Établir un concept de couverture pour les risques d'assurance des clients	<ul style="list-style-type: none">• déterminer la vulnérabilité aux risques d'un client• évaluer correctement la situation financière du client• élaborer une base fondée pour prendre une décision en termes de politique du risque, des assurances et de prévoyance• faire appel à des spécialistes, si nécessaire• établir un concept de couverture optimal et avantageux pour le client• expliquer le concept de couverture au client
B2 Publier un appel d'offres pour la couverture d'assurance souhaitée	<ul style="list-style-type: none">• planifier l'appel d'offres• établir un profil d'appel d'offre• évaluer les offres des assureurs sur la base de divers critères tels que la solvabilité, le traitement administratif et l'expérience en matière de sinistres• négocier avec l'assureur• comparer les offres
B3 Définir et conclure les polices d'assurance appropriées	<ul style="list-style-type: none">• discuter de la comparaison des offres avec le client et suggérer le meilleur rapport qualité-prix• appliquer la décision du client• conclure les contrats
B4 gérer les polices d'assurance des clients	<ul style="list-style-type: none">• Evaluer les polices d'assurance et en déduire les actions à entreprendre en cas de changements liés aux risques• définir les adaptations du contrat avec le client et soumettre des recommandations d'action• initier et vérifier les adaptations du contrat avec l'assureur (comme par exemple contrôler les décomptes de primes)• soutenir le client dans l'établissement des déclarations annuelles de salaire, du chiffre d'affaires, de titres et autres• effectuer une planification annuelle appropriée pour le client et adapter les contrats en fonction de ses besoins
B5	<ul style="list-style-type: none">• agir de manière appropriée en cas de sinistre ou de prestation et prendre des mesures immédiates et efficaces• appliquer et coordonner correctement les processus de sinistres et de prestations• défendre les intérêts du client dans les négociations sur les dommages et négocier avec les assureurs

Traiter les processus des sinistres et des prestations conformément au mandat

- mettre à disposition des experts si nécessaire
- vérifier la plausibilité du montant des dommages, calculer correctement les prestations et faire procéder aux paiements
- garantir le soutien administratif

5 Examen final

L'examen final permet de vérifier si les candidats possèdent les compétences d'actions décrites dans les domaines A et B.

5.1 Déroulement de l'examen final

Examen écrit:

Les candidats doivent résoudre des tâches pratiques et des études de cas dans le domaine de compétence des courtiers d'assurance. L'examen porte sur les domaines de compétences A et B.

Examen oral:

Une heure avant l'examen, les candidats reçoivent un cas avec des questions réalistes relevant du domaine de compétence des courtiers d'assurance et se préparent ensuite à l'examen. Les candidats présentent aux experts les aspects les plus importants de leur analyse de cas et leurs approches pour résoudre le problème (10 minutes). Pour ce faire, ils font un usage approprié des outils de présentation. Lors de l'entretien d'examen qui suit (entretien professionnel), les candidats répondent aux questions des experts sur la présentation, l'analyse du cas et les aspects généraux du métier de courtier en assurances (20 minutes). L'examen porte sur les domaines de compétences A et B.

5.2 Durée de l'examen

Examen écrit: 240 minutes

Examen oral: 30 minutes (après 60 minutes de préparation)

5.3 Moyens auxiliaires

Examen écrit:

- Examen à livre ouvert (open book). Sont autorisés tous les moyens auxiliaires sur papier (livres, textes de loi, documentation de formation, notes personnelles, etc.).
- Ne sont pas admis les outils électroniques en tous genres, à l'exception d'une calculatrice non programmable (sans fonction de sauvegarde ou accès internet) avec fonctions de base.
- Les moyens auxiliaires ne peuvent être employés que par **une seule** personne.

Examen oral:

- Examen à livre ouvert (open book). Sont autorisés tous les moyens auxiliaires sur papier dans la salle de préparation (livres, textes de loi, documentation de formation, notes personnelles, etc.). Dans la salle d'examen, ne sont admis que les cas d'examen et les feuilles de présentation.
- Ne sont pas admis les outils électroniques en tous genres, à l'exception d'une calculatrice non programmable (sans fonction de sauvegarde ou accès internet) avec fonctions de base.
- Les éventuels moyens de présentation sont mis à disposition.