

Chargé d'activités bancaires et/ou assurantielles

RNCP19251 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 5
Code(s) NSF	313
Formacode(s)	41040, 34076
Code(s) ROME	C1102, C1109, C1110, C1206, C1201
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'échéance	18/12/2023

Certificateur(s)

IPAC · SIRET : 38416491900027

<http://www.ipac-france.com>

Partenaires habilités

1 organisme habilité, d'après la liste publiée par France compétences : 1 à former et organiser l'évaluation.

Organisme	SIRET	Habilitation
T.M.K. PERFORMANCES	49841924100027	Former et organiser l'évaluation

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

Le Chargé d'activités bancaires et/ou assurantielles est le premier contact du client en agence. Il accueille, renseigne, oriente et conseille la clientèle. Son activité est centrée sur la relation commerciale dans une approche omnicanale. Il est amené également à gérer un portefeuille d'entrée de gamme « grand public ».

Le Chargé d'activités bancaires et/ou assurantielles a pour mission d'apporter aux clients ainsi qu'aux prospects, une analyse et un conseil tout au long de la relation d'affaires en réalisant des propositions commerciales (bancaires et/ou assurantielles) adaptées aux besoins exprimés, tout en assurant un service après-vente de qualité (gestion des contrats et des sinistres).

Il s'adresse principalement à une clientèle de particuliers, mais aussi à une clientèle de professionnels (travailleurs non-salariés) présentant des problématiques et des risques standards. Il doit cependant être à même de recueillir un premier niveau d'information permettant de qualifier le contact avec une clientèle de professionnels qui recherchent des conseils spécifiques et de l'orienter vers l'interlocuteur approprié.

Le métier de Chargé d'activités bancaires et/ou assurantielles se compose des activités suivantes :

- Gestion de la relation avec les clients
- Analyse d'une situation commerciale
- Construction et développement du portefeuille de clientèle bancaire et assurantielle
- Gestion des contrats, des prestations et des sinistres
- Prévention des risques financiers et de conformité
- Exploitation du système d'information, des outils numériques, des procédures
- Communication avec un dispositif digital

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Le (la) titulaire de la certification est capable de :

- Gérer la relation avec la clientèle
 - Personnaliser l'accueil client ou prospect
 - Répondre aux besoins et attentes du client ou prospect
 - Orienter le client vers l'outil numérique, le service et canal de communication les plus adaptés
 - Préparer l'entretien avec le client, identifier les leviers de négociation et préparer un argumentaire commercial adapté au client
 - Mettre en place une organisation pour suivre le parcours client afin d'optimiser la relation commerciale
 - Détecter une opportunité d'un besoin spécifique de la clientèle, qualifier le contact par un premier niveau d'information et orienter le client ou prospect vers l'interlocuteur approprié
 - Réaliser un entretien « découverte » par une approche globale de la situation patrimoniale du client et en assurer son suivi
 - Prévenir et traiter les mécontentements, les incivilités et les conflits avec les clients conformément aux réglementations et recommandations des régulateurs
 - Maîtriser la technique des comptes rendus d'entretien
 - Apprécier le risque lié à la relation entre un client et la banque
- Analyser une situation commerciale
 - Rechercher et analyser les informations économiques, juridiques, fiscales ou commerciales nécessaires à l'activité de conseil
 - Conseiller le client au mieux de ses intérêts, tout en respectant les ambitions commerciales de l'entreprise et la réglementation en vigueur
 - Elaborer une solution négociée dans l'intérêt des deux parties
 - Argumenter et justifier la préconisation effectuée au client
 - Lire, comprendre et analyser un contrat bancaire et/ou assurantiel
 - Présenter, comparer et expliquer les caractéristiques et avantages des produits et services proposés
 - Argumenter un refus ou un accord d'un crédit ou d'un risque
- Construire et développer un portefeuille de clientèle bancaire et assurantielle
 - Constituer un fichier de prospects qualifiés
 - Conclure son entretien par une prise de recommandation
 - S'appuyer sur l'expérience client pour une démarche de fidélisation optimale
 - Identifier les acteurs et les métiers du secteur d'activité
 - Repérer et exploiter les opportunités réglementaires, économiques ou commerciales pour développer le portefeuille clients
 - Analyser les caractéristiques du portefeuille de clients confié et son évolution dans un environnement donné
 - Etablir et mettre en œuvre un plan de prospection, un plan d'action commerciale en cohérence avec la stratégie de l'entreprise
 - Mettre en place les mesures permettant d'améliorer la rentabilité du portefeuille confié tout en assurant la maîtrise du risque
 - Repérer les indicateurs pertinents fournis par l'outil de gestion relation client (CRM) pour générer des rendez-vous pertinents
 - Identifier la nature et les conditions d'utilisation du produit ou du service à commercialiser en fonction des besoins et attentes du client
 - Établir un diagnostic de protection sociale et/ou patrimoniale pour un particulier comme pour un professionnel
 - Calculer le budget de trésorerie d'un client, sa capacité d'épargne, sa solvabilité
 - Tarifier un risque standard
 - Déterminer la sensibilité au risque du client en matière d'épargne financière
 - Déterminer les moyens de couverture d'un risque et choisir les garanties appropriées
 - Exposer l'activité réalisée sur une période donnée à un hiérarchique
 - Apprécier les résultats qualitatifs et quantitatifs obtenus et mettre en place les actions correctives

- Gérer des contrats, des prestations et des sinistres
 - Résoudre les problématiques de service après-vente
 - Instaurer une relation de confiance et créer une expérience client positive afin de limiter le risque d'attrition
 - Expliciter et justifier le règlement de sinistre ou le refus de garantie
- Se prémunir des risques financiers et de conformité
 - Repérer les signaux d'alerte dans le comportement du client, dans le fonctionnement ses comptes, dans le remboursement des crédits
 - Vérifier la recevabilité d'une demande ou d'une déclaration de sinistre
 - Détecter les situations à risque et appliquer les procédures internes de l'entreprise
 - Gérer les risques au quotidien (les non-paiements des engagements, des cotisations) par l'application de procédures internes à l'entreprise dans un cadre réglementaire imposé
- Exploiter le système d'information, des outils numériques et des procédures
 - Identifier les informations à intégrer, à partager et à exploiter dans le système d'information
 - Extraire les données utiles d'un portefeuille client
 - Utiliser les ressources numériques de l'entreprise et celles externes à l'entreprise
- Communiquer avec un dispositif digital
 - S'approprier la stratégie digitale de l'entreprise en devenant un acteur de cette évolution
 - Communiquer efficacement dans un contexte commercial
 - Appliquer la réglementation relative à la protection des données personnelles et à la vente à distance
 - Appliquer les procédures numériques de l'entreprise

Blocs de compétences

RNCP19251BC01 — Gérer les contrats, les prestations et les sinistres et prévenir les risques financiers et de conformité

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif :

Le candidat doit analyser des situations professionnelles et/ou résoudre des problématiques de gestion et de prévention et proposer des préconisations pertinentes, justifiées et synthétiques.

Evaluation :

Etude de cas à l'écrit à partir de situation professionnelle reconstituée.

RNCP19251BC02 — Développer son portefeuille de clientèle bancaire et assurantielle

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif :

Le candidat doit réaliser un dossier qui contient :

- l'analyse d'une problématique de développement commercial sur le secteur de la banque et/ou de l'assurance, choisie par le candidat et validée par l'équipe pédagogique,
- des préconisations,
- un plan d'actions opérationnelles.

Evaluation : Dossier professionnel à l'écrit, accompagné d'une soutenance à l'oral.

Composition type du jury : présence d'au moins un professionnel du secteur d'activité visé.

RNCP19251BC03 — Exploiter le système d'information, les outils numériques, les procédures et communiquer avec un dispositif digital

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif :

Dans un contexte d'une campagne commerciale, le candidat doit réaliser un dossier qui contient :

- une identification des cibles dans le système d'informations,
- la conception d'un plan d'actions,
- une présentation sous forme d'un arbre de décisions.

Le digital sera intégré comme source d'informations et comme moyen de communication.

Evaluation :

Dossier professionnel à l'écrit, accompagné d'une soutenance à l'oral.

Composition type du jury : présence d'au moins un professionnel du secteur d'activité visé.

RNCP19251BC04 — Gérer la relation client

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif :

- A partir d'une situation clientèle, le candidat doit se mettre en situation de jeu de rôle en tant que vendeur face à un client (un des membres du jury). Il a à sa disposition au préalable de l'entretien reconstitué, des informations sur le client.
- Le candidat doit préparer le rendez-vous, réserver un accueil de qualité à son client, mener un entretien découverte sur l'ensemble de ses besoins et attentes, préconiser et vendre des solutions bancaires et assurantielles adaptées, argumenter et justifier la proposition, négocier, traiter les objections, conclure, installer la relation future et identifier une recommandation de son client.

Evaluation : Epreuve orale conçue à partir d'une situation professionnelle reconstituée (jeu de rôle/entretien de vente).

Composition type du jury : présence d'au moins un professionnel du secteur d'activité visé.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Secteurs d'activités

Le Chargé d'activités bancaires et/ou assurantielles peut exercer dans :

- une banque,
- des services financiers spécialisés,
- une entreprise d'assurances,
- une agence générale d'assurances,
- un cabinet de courtage d'assurances ou de crédits.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

- Conseiller relation client
 - Conseiller de clientèle
 - Assistant clientèle
 - Assistant commercial
 - Attaché de clientèle
 - Chargé de relation clientèle
 - Conseiller commercial à distance
 - Télévendeur/Téléconseiller
 - Gestionnaire conseil à distance
 - Chargé de développement clientèle
 - Collaborateur commercial d'un agent général ou d'un courtier d'assurances
 - Gestionnaire de prestations d'assurance
-
- Chargé d'accueil et de services à la clientèle

RÉGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

Le certifié « Chargé d'activités bancaires et/ou assurantielles » sera autorisé, conformément à la note ORIAS[1] du 10 mars 2017 relative au fonctionnement du registre unique des intermédiaires en Assurance, Banque et Finance, à exercer des activités d'intermédiation :

- en assurance de personnes et de l'assurance de biens et de responsabilité (niveaux 2 et 3 de capacité professionnelle)

- en opérations de banque et en services de paiement (niveaux 2 et 3 de capacité professionnelle)
- par la fourniture à leurs clients d'un service de conseil en matière d'opérations relatives à des contrats de crédit immobilier, à l'exclusion des opérations de regroupement de crédit (niveau 3 de capacité professionnelle)

Cependant, certaines activités ou opérations réalisées par le Chargé d'activités bancaires et/ou assurantielles nécessitent des habilitations complémentaires dont l'obtention est organisée par les établissements du secteur bancaire ou de l'assurance au moment de l'intégration au poste :

- Carte professionnelle permettant le démarchage,
- Certification ou vérification AMF* permettant notamment la vente de produits financiers.

- Autorités des Marchés Financiers

[1] Registre unique des intermédiaires en Assurance, Banque et Finance

Marché du travail

Indicateurs au niveau des familles professionnelles (FAP) des métiers visés, agrégés au niveau national — France Travail / DARES (open data).

Tension de recrutement (DARES 2024)	Élevée (4/5) Moyenne pondérée par l'emploi ; les familles ci-dessous s'échelonnent de 3 à 5 sur 5.
Facteurs principaux	Manque de main-d'œuvre disponible, Lien formation-emploi, Inadéquation géographique
Salaire médian (mensuel)	2 183 €
Diplôme le plus fréquent	Diplôme de niveau bac+2 (DUT, BTS, Deug ou équivalent) en échanges et gestion (28 % des actifs en emploi)
Familles professionnelles (FAP)	QBX01 — Gestionnaires de la banque et de l'assurance · tension 3/5 (Modérée) QCX01 — Employés et techniciens commerciaux de la banque · tension 5/5 (Très élevée) QCX02 — Cadres et indépendants commerciaux de la banque · tension 3/5 (Modérée) QDX01 — Employés et techniciens commerciaux des assurances · tension 3/5 (Modérée) QDX02 — Cadres et indépendants commerciaux des assurances · tension 3/5 (Modérée)
Projets de recrutement (BMO 2026)	19 438
Jugés difficiles à recruter	25 %
Emplois saisonniers	3 %
Familles professionnelles (FAP)	QBX01 — Gestionnaires de la banque et de l'assurance QCX01 — Employés et techniciens commerciaux de la banque QCX02 — Cadres et indépendants commerciaux de la banque QDX01 — Employés et techniciens commerciaux des assurances QDX02 — Cadres et indépendants commerciaux des assurances

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation initiale, Formation continue, Apprentissage, Contrat de professionnalisation, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Le, la candidat(e) doit être titulaire d'un diplôme ou d'une certification professionnelle de niveau 4 au minimum.

Dans le cas d'un diplôme étranger, le, la candidat(e) doit fournir une attestation de comparabilité délivrée par le Centre ENIC-NARIC, organe de France Education International.

Cette attestation établit une comparaison entre un diplôme final étranger et un niveau du Cadre National des Certifications Professionnelles.

Dans le cas où le, la candidat(e) ne disposerait pas du titre ou diplôme prérequis, il, elle a cependant la possibilité de déposer un dossier de validation des acquis pédagogiques, professionnels et personnels en vue d'obtenir une dérogation.

Ces dispositifs sont proposés dans l'ensemble des centres habilités à proposer la certification.

COMPOSITION DU JURY — FORMATION INITIALE, FORMATION CONTINUE, APPRENTISSAGE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, VAE

- le Directeur général de l'IPAC ou son représentant,
- le Responsable de la ligne métier des professionnels ou son représentant

2 professionnels représentant à parité les salariés et les employeurs

Financement en alternance (NPEC)

Niveau de prise en charge d'un contrat d'apprentissage par les OPCO, fixé par France compétences par branche professionnelle (CPNE).

Prise en charge usuelle	8 216 €
Selon la branche	8 216 € – 8 801 €
Prise en charge	Branches concernées
8 216 €	Valeur par défaut · 211 branches
8 801 €	CPNE des agents généraux d'assurance
8 362 €	CPNEFP dans les établissements d'enseignement privés sous contrat

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement	18/12/2023
-------------------------------------	------------

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS
RNCP5560

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

Cette information a été supprimée en application de l'article 17.1 du Règlement général sur la protection des données (RGPD)

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/19251/>