

Domaine : DROIT, ÉCONOMIE ET GESTION Mention : ASSURANCE, BANQUE, FINANCE : CHARGE DE CLIENTÈLE

RNCP22382 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 6
Sigle	Licence Professionnelle — Licence professionnelle
Code(s) NSF	313
Code(s) ROME	C1102, C1206
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit

Certificateur(s)

Ministère de l'Enseignement Supérieur

Université de la Réunion

<http://www.univ-reunion.fr>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

Liste des activités visées par le diplôme, le titre ou le certificat

Le conseil clientèle particulier analyse le patrimoine de ses clients, effectue des bilans personnalisés puis leur propose des solutions adaptées à chaque profil. Il effectue notamment des simulations pour les aider à choisir le meilleur placement ou les assiste dans la formulation d'une demande de crédit. Il cherche à fidéliser sa clientèle et prospecte également de nouveaux clients afin de développer son portefeuille.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Compétences ou capacités évalués

La Licence Professionnelle Assurance, Banque, Finance, Chargé de clientèle particuliers vise à former des collaborateurs opérationnels et efficaces pour commercialiser des produits et services bancaires, d'assurance et financiers, dans le respect de la réglementation bancaire et de la rentabilité de l'entreprise.

A l'issue de la formation, l'apprenant a les compétences spécifiques suivantes, directement en lien avec le domaine d'activité visé :

- Connaître l'organisation du système monétaire et financier français et international.
- Maîtriser les principes de l'économie monétaire bancaire et financière.
- Connaître la banque et la compagnie d'assurance comme des entreprises.
- Connaître les règlements prudentiels contractuels des métiers de la banque et de l'assurance
- Connaître les risques bancaires et la réglementation prudentielle du Comité de Bâle
- Approche du risque dans les assurances
- Acquérir les règles prudentielles pour les différents types de risques bancaires et financiers.
- Maîtriser les réseaux NTIC de la gestion de l'information, GRC-SIAD
- Acquérir des outils d'aide à la décision ; mathématiques financières
- Connaître les principaux principes de fiscalité et d'optimisation fiscale pour le particulier
- Connaître le Marketing Mix appliqué à la banque et à l'assurance. Segmentation comportementale et tarification
- Apprendre à travailler en équipe dans le but d'améliorer la qualité de service en front office. Acquisition des réflexes

professionnels face à des clients coupables d'incivilités vis-à-vis du personnel et à l'égard d'autres clients en agence.

- Comprendre et analyser les besoins du particulier, proposer et conduire un entretien de vente, savoir argumenter.
- Commercialiser des produits de services. Présenter une proposition et conclure une vente.
- Savoir optimiser l'usage des centres d'appels, des plateformes téléphoniques et de la banque en ligne. Utiliser les réseaux sociaux pour développer une nouvelle forme de proximité relationnelle avec le client et protéger la notoriété et l'image de l'entreprise
- Connaître les opérations et les services du compte du particulier : ouverture, suivi, obligations. Connaître les moyens de paiements y compris les moyens de paiements innovants.
- Connaître les besoins des particuliers et les offres correspondantes de produits d'épargne.
- Connaître les différents types de financement : a) de biens de consommation ou des besoins de trésorerie (prêt personnel affecté et non affecté, location avec option d'achat, crédit renouvelable), b) de projets immobiliers (prêt classique à l'habitat, prêt d'épargne logement, prêt à taux zéro, prêt sur ressources du LDD, crédit relais). Détection et prévention du risque de crédit
- Connaître les différents produits d'assurance, IARD, prévoyance, assurance vie, retraite, savoir rédiger une offre personnalisée. Assurer l'offre d'une gamme diversifiée en produits de placements financiers pour les particuliers
- Analyser la situation patrimoniale d'un particulier et présenter une offre en produits correspondant à ses besoins. Gérer un portefeuille client comme un fond de commerce. Assurer le développement commercial de la gestion patrimoniale.
- Découvrir le marché des entreprises individuelles (artisan, commerçants) et des professions libérales. Produits de service à offrir, risques particuliers de ce marché. Technique de financement pour l'exploitation, l'investissement et l'engagement par signature.
- Connaître les différents types de financement proposés par les associations de microcrédit (France Active, Initiative France, ADIE) sur le marché des micro-entreprises et micro-associations (prêts à titre onéreux, prêts d'honneur, prêts NACRE). Découvrir les savoir-faire en matière de pré-accompagnement et de post-accompagnement des porteurs de projets.
- Acquérir les méthodes de communication en langue anglaise pour développer et gérer la relation client particulier et professionnel en banque assurance
- Mise en œuvre d'une relation tuteur et tuteuré sur un projet applicatif du service où travaille l'apprenant.
- Rédaction et soutenance d'un mémoire professionnel.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Secteurs d'activités

Banque-Finance, Assurances, Etablissements Publics, Institutions Economiques et Financières internationales.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Type emplois accessibles

Chargé de clientèle an banque ou en assurance

RÈGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

A compléter (Reprise)

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)	2 295 €

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)	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)	16 597
Jugés difficiles à recruter	24 %
Emplois saisonniers	3 %
Familles professionnelles (FAP)	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, Contrat de professionnalisation, Candidature individuelle, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

A compléter (Reprise)

COMPOSITION DU JURY — FORMATION INITIALE, FORMATION CONTINUE, VAE

Enseignants-Chercheurs, Enseignants et Professionnels de la banque et de l'assurance

COMPOSITION DU JURY — CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION

Recrutement effectué par les établissements de Crédit ou entreprises d'assurance, après pré-sélection des dossiers par les responsables de la formation.

COMPOSITION DU JURY — CANDIDATURE INDIVIDUELLE

Possible pour partie du diplôme par VES ou VAP

Enseignants-Chercheurs, Enseignants et Professionnels de la banque et de l'assurance

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

<http://www.univ-reunion.fr>,

<http://www.univ-reunion.fr/>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/22382/>