

Mention : Assurance, banque, finance : chargé de clientèle

RNCP23880 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 6
Sigle	Licence Professionnelle — Licence professionnelle
Code(s) NSF	313
Code(s) ROME	C1206, C1102, D1408
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit

Certificateur(s)

Ministère de l'Enseignement Supérieur

Université de Cergy-Pontoise

<http://www.u-cergy.fr>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

Parcours : Conseiller de clientèle expert

Le chargé de clientèle banque, assurance équipe la clientèle de produits d'épargne, de prévoyance, d'assurance, de services et de crédit. Il gère un portefeuille de clients particuliers ou petits professionnels, sous la responsabilité d'un directeur d'agence.

Grâce à ses aptitudes de raisonnement et d'analyse, il suggère des améliorations dans le processus de relation avec la clientèle, et doit évoluer vers des fonctions d'encadrement.

Il doit être aussi capable de prendre des responsabilités de directeur adjoint d'agence voire de direction d'une petite agence.

Parcours : Conseiller de clientèle particuliers multicanal

Ce diplôme vise à former des chargés de clientèles multicanaux en Banque et Assurance. Le chargé de clientèle est le lien entre l'entreprise (la Banque ou l'assureur) et son client particulier. Il est chargé de remplir les objectifs assignés par sa hiérarchie en fonction des besoins de ses clients.

Pour ce faire, il aura à :

- Développer et gérer un portefeuille de clients et de prospects particuliers
- En assurer le suivi et la gestion administrative en intégrant les obligations liées au respect des règles de déontologie et d'éthique
- Mettre en application les réglementations MIF (directives des Marchés et Instruments Financiers) et KYC (connaissance du client)
- Fidéliser sa clientèle dans le respect des règles précitées.

Afin de remplir les objectifs de sa mission, il est nécessaire de :

- D'avoir une aisance rédactionnelle et personnelle
- De bien se maîtriser et d'être à l'écoute de son client
- De connaître les produits et services et de savoir les conseiller, les expliquer et les vendre
- de travailler en équipe et avec le sens du collectif
- D'aimer le challenge tout en respectant sa hiérarchie et ses collègues

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Parcours : Conseiller de clientèle expert

le titulaire de la certification :

- connaît le fonctionnement de la profession bancaire et de l'économie monétaire
- connaît les produits et les mécanismes de distribution de l'assurance en France
- maîtrise les techniques d'établissement des diagnostics en matière de financement des particuliers et des petites structures professionnelles (TPE, profession libérale...) en vue de proposer des solutions adaptées
- connaît les techniques de communication, d'encadrement et de recrutement
- sait analyser les documents financiers d'une entreprise, un business plan et des tableaux de gestion
- appréhende l'environnement juridique de l'entreprise : contrats, problèmes, responsabilité
- analyse la stratégie et la relation de l'entreprise avec ses clients, grâce à des outils et une bonne culture des affaires
- maîtrise les techniques de vente et de gestion des clients
- maîtrise les outils bureautiques en vue de présenter des documents, des présentations et des rapports.

le titulaire de la certification de la licence professionnelle Banque Assurance Multicanal :

- connaît le fonctionnement de la profession bancaire et de l'économie monétaire
- connaît les produits et les mécanismes de distribution de l'assurance en France
- maîtrise les techniques d'établissement des diagnostics en matière de financement des particuliers en vue de proposer des solutions adaptées
- appréhende les techniques de communication, d'encadrement et de recrutement
- appréhende l'environnement juridique et financier de l'entreprise
- analyse la stratégie et la relation de l'entreprise avec ses clients, grâce à des outils et une bonne culture de l'environnement économique
- applique les règles de déontologie et prudentielles de l'entreprise
- appréhende les différents métiers de la Banque et oriente son client en cas de besoins vers des spécialistes
- maîtrise les techniques de vente et de gestion des clients ainsi que l'ensemble des données et outils du "multicanal"
- maîtrise les outils bureautiques en vue de présenter des documents, des présentations et des rapports.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Les établissements d'exercice de l'emploi sont les banques, les sociétés d'assurance, les établissements spécialisés dans le crédit dont LA POSTE. Il s'agit principalement d'enseignes nationales ou régionales

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

CONSEILLER DE CLIENTELE PARTICULIERS MULTICANAL

CONSEILLER CLIENTELE BONNE GAMME

CONSEILLER FINANCIER

DIRECTEUR ADJOINT D'AGENCE

DIRECTION D'UNE PETITE AGENCE.

RÉGLEMENTATIONS 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)	Modérée (3/5) Moyenne pondérée par l'emploi ; les familles ci-dessous s'échelonnent de 1 à 5 sur 5.
Facteurs principaux	Intensité d'embauche, Manque de main-d'œuvre disponible, Conditions de travail contraignantes
Salaire médian (mensuel)	2 144 €

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) R1X67 — Télévendeurs et téléconseillers · tension 3/5 (Modérée) R3X80 — Maîtrise des magasins · tension 2/5 (Faible) R4X92 — Cadres du management des magasins · tension 1/5 (Très faible)
Projets de recrutement (BMO 2026)	34 640
Jugés difficiles à recruter	27 %
Emplois saisonniers	9 %
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 R1X67 — Télévendeurs et téléconseillers R3X80 — Maîtrise des magasins R4X92 — Cadres du management des magasins

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

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

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

A compléter (Reprise)

COMPOSITION DU JURY — FORMATION INITIALE

Enseignants et intervenants professionnels ayant contribué aux enseignements

- Art 17 de la loi 84-52 du 26 janvier 1984 modifiée sur l'Enseignement Supérieur

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE, APPRENTISSAGE

Idem

COMPOSITION DU JURY — CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION

- Idem
- Parcours : Conseiller de clientèle particuliers multicanal

En contrat de professionnalisation sur 2 ans

COMPOSITION DU JURY — CANDIDATURE INDIVIDUELLE

Possible pour partie du diplôme par VES (Validation des Etudes Supérieures) - Décret 2002-529 du 16 avril 2002 relatif à la validation d'études supérieures accomplies en France ou à l'étranger ou VAPP (Validation des Acquis Personnels et Professionnels) - Décret n°85-906 du 23 août 1985 fixant les conditions de validation des études, expériences professionnelles ou acquis personnels en vue de l'accès aux différents niveaux de l'enseignement supérieur.

COMPOSITION DU JURY — VAE

Enseignants, enseignants-chercheurs et professionnels - Décret n° 2002-590 du 24 avril 2002 pris pour l'application du premier alinéa de l'article L. 613-3 et de l'article L. 613-4 du code de l'éducation et relatif à la validation des acquis de l'expérience par les établissements d'enseignement supérieur (JORF n°98 du 26 avril 2002 page 7513)

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/23880/>