

Chargé de clientèles en assurance et banque

RNCP34478 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 6
Code(s) NSF	313
Formacode(s)	41054
Code(s) ROME	C1206, C1102
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	02/03/2020
Date d'échéance	02/03/2025

Certificateur(s)

ECOLE SUPERIEURE D'ASSURANCE · SIRET : 32006002300050

Partenaires habilités

27 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 27 à former et organiser l'évaluation.

Organisme	SIRET	Habilitation
AKOR ALTERNANCE	3517630570006 1	Former et organiser l'évaluation
ASS ECOLE TECHNIQUE LA CHATAIGNERAIE	7757008420001 3	Former et organiser l'évaluation
ASS LES AMIS DE MONTALEMBERT	7806323940005 9	Former et organiser l'évaluation
ASSOCIATION DE GESTION DE L'ECOLE SUPERIEURE DES SERVICES	8076043760002 8	Former et organiser l'évaluation
ASSOCIATION SAINT-MARC D'EDUCATION CHRETIENNE	7756473240001 8	Former et organiser l'évaluation
ASSOCIATION SCOLAIRE DE LA SALLE	7800023170001 1	Former et organiser l'évaluation
CFA JEANNE D'ARC	4115419720001 3	Former et organiser l'évaluation
ECOLE SUPERIEUR DES SERVICES	4181139080003 6	Former et organiser l'évaluation
ECOLE SUPERIEURE SCE ENTREPRISES	4177080700006 1	Former et organiser l'évaluation
ECOLE VIDAL SARL - ECOLE VIDAL VIDAL FORMATION	3879720600006 6	Former et organiser l'évaluation

Liste complète des 27 partenaires habilités : <https://data.aktaconseil.fr/certifications/rncp34478-charge-de-clienteles-en-assurance-et-banque/partenaires>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

La certification professionnelle « Chargé(e) de clientèle Assurance & Banque » s'adresse à des futurs professionnels de l'assurance et de la banque. Ce titre permet d'exercer la profession en possédant les fondamentaux indispensables de l'assurance et de la banque dans le but de couvrir l'ensemble des besoins des clients, tant dans le domaine des garanties de leurs biens et de leurs responsabilités, que du placement de leur épargne, en particulier dans le but d'obtenir lors de leur retraite un revenu en correspondance avec leurs besoins. La dimension du métier s'étend aux professionnels et aux TPE/PME, dans le but de répondre à leurs besoins, dans le cadre de leurs activités professionnelles, mais aussi pour eux-mêmes et leur famille.

ACTIVITÉS VISÉES

- Organisation de son activité de prospection commerciale dans le cadre d'offres de produits ou/et services d'assurances et de banque, dans le cadre d'une clientèle ciblée
- Accueil, information et analyse du contexte et des besoins du client
- Conseil et vente de prestations adaptées au client en assurance et banque
- Fidélisation et développement du portefeuille client

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Organisation de son activité de prospection commerciale dans le cadre d'offres de produits ou/et services d'assurances et de banque, dans le cadre d'une clientèle ciblée

- Organiser des actions commerciales en définissant son périmètre d'activité
- Développer une nouvelle clientèle dans le cadre de la partie prospection de son plan d'action
- Faciliter la prise de rendez-vous ou l'obtention d'appels entrants par les bénéfices du numérique ou de la recommandation active
- Permettre une gestion équilibrée et efficace du temps passé entre la prospection, les relances, les rendez-vous, la gestion des appels et le traitement des dossiers
- Générer des entretiens de vente en mettant en œuvre avec agilité son plan d'action commerciale ciblé
- Obtenir des rendez-vous commerciaux en réalisant la prospection téléphonique
- Adapter l'organisation de l'activité commerciale en vue de son optimisation en analysant les retours prospects ainsi que les indicateurs de productivité

Accueil, information et analyse du contexte et des besoins du client

- Permettre au client de se sentir pris en charge avec professionnalisme et bienveillance
- Répondre aux besoins des clients tout en assurant le niveau d'expertise offert et générer une relation de confiance
- Recueillir les premières informations nécessaires à l'analyse de la situation du client, de son profil et cerner les caractéristiques de sa demande
- Proposer les offres

spécifiques en lien avec les besoins du client et adaptées à son profil

- Vérifier que les conditions de faisabilité des opérations soient correctement réunies
- Construire une relation client digitale et optimisée dans sa gestion du temps
- Apporter des actions

correctives dans un principe de recherche d'amélioration continue

Conseil et vente de prestations adaptées au client en assurance et banque

- Configurer la base de l'offre sur laquelle la réponse devra se construire, à partir de l'analyse des besoins réalisée auprès du client et de l'ensemble des solutions proposées
- Apporter une réponse sur mesure au client en sélectionnant une solution tenant compte de sa situation juridique et fiscale, dans un cadre réglementaire à respecter
- Accompagner le client dans une prise de décision responsable et durable, en conduisant l'entretien de vente-conseil, conformément à la DDA (Directive sur la Distribution de l'Assurance) dans le contexte des devoirs de conseil et d'information
- Permettre une simulation à partir des informations recueillies et transmises par le client, dans le respect du RGPD, en identifiant la faisabilité de l'opération et ses risques
- Recommander au client la solution la plus proche de ses besoins et de sa situation, en adaptant l'offre et en la complétant par les nouvelles opportunités émanant des nouvelles lois
- Assurer la production de documents conformes en rédigeant sa proposition commerciale par écrit et sur le choix de l'opération en assurance ou/et banque

- Instruire le dossier contractuel, en prenant soin de le compléter par tous les éléments et en informant des possibilités de transferts des contrats
 - Respecter le niveau de service client attendu, en respectant son devoir d'informations et de conseil tout au long de la vie du contrat, conformément à la DDA
 - Participer à l'exploitation commerciale des informations collectées, dans le respect de la RGPD, et faciliter la transmission d'opportunités à d'autres collaborateurs
- Fidélisation et développement du portefeuille client
- Assurer le suivi administratif des dossiers engagés, conformément à la DDA (Directive sur la Distribution de l'Assurance)
 - Obtenir des ventes additionnelles auprès des clients en mettant en œuvre un plan d'action de fidélisation
 - Envisager un nouveau prêt ou une garantie nouvelle, susceptibles de répondre à une évolution éventuelle de la situation du client
 - Permettre le retour à une relation client positive et constructive en gérant les situations difficiles et les litiges (opération en anomalie...)
 - Envisager et mettre en œuvre des axes d'amélioration dans le suivi client en utilisant les informations recueillies dans les enquêtes ciblées de satisfaction des clients
 - Rechercher l'amélioration globale de l'offre en analysant et en transmettant les questions fréquentes soulevées par les clients
 - Déclencher des opportunités de rencontres et obtenir des recommandations actives en développant sa présence dans différentes communautés physiques ou virtuelles
 - Suivre un portefeuille de prescripteurs (syndics, notaires, concessionnaires automobiles) en veillant à leur apporter les novations bancaires et assurantielles
 - Améliorer les résultats de ses plans d'action en utilisant les stratégies liées aux opportunités cross-canal et les outils collaboratifs du système d'information.

Blocs de compétences

RNCP34478BC01 — Organiser son activité de prospection commerciale dans le cadre d'offres de produits ou/et services d'assurance, banque auprès d'une clientèle ciblée.

LISTE DE COMPÉTENCES

Organiser des actions commerciales en définissant son périmètre d'activité

Développer une nouvelle clientèle dans le cadre de la partie prospection de son plan d'action

Faciliter la prise de rendez-vous ou l'obtention d'appels entrants par les bénéfices du numérique ou de la recommandation active

Permettre une gestion équilibrée et efficace du temps passé entre la prospection, les relances, les rendez-vous, la gestion des appels et le traitement des dossiers

Générer des entretiens de vente en mettant en œuvre avec agilité son plan d'action commerciale ciblé

Obtenir des rendez-vous commerciaux en réalisant la prospection téléphonique

Adapter l'organisation de l'activité commerciale en vue de son optimisation en analysant les retours prospects ainsi que les indicateurs de productivité

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Etude de cas pratique sur l'organisation d'une activité commerciale d'un chargé de clientèle.

RNCP34478BC02 — Accueillir, informer et analyser le contexte et les besoins du client

LISTE DE COMPÉTENCES

Permettre au client de se sentir pris en charge avec professionnalisme et bienveillance

Répondre à un besoin des clients d'être assurés du niveau d'expertise offert et générer une relation de confiance

Recueillir les premières informations nécessaires à l'analyse de sa situation, de son profil et cerner les caractéristiques de sa demande

Proposer les offres spécifiques en lien avec les besoins du client et adaptées à son profil

Vérifier que les conditions de faisabilité des opérations soient correctement réunies

Construire une relation client digitale et optimisée dans sa gestion du temps

Apporter des actions correctives dans un principe de recherche d'amélioration continue

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation de jeu de rôle à partir d'un cas pratique sur l'analyse d'une situation client face à un besoin de produit ou/et service assurance, banque.

RNCP34478BC03 — Conseiller et vendre des prestations adaptées au client en assurance, banque

LISTE DE COMPÉTENCES

Configurer la base de l'offre sur laquelle la réponse devra se construire en identifiant à partir de l'analyse des besoins réalisée auprès du client et de l'ensemble des solutions proposées

Apporter une réponse sur mesure au client en sélectionnant une solution tenant compte de sa situation juridique et fiscale, dans un cadre réglementaire à respecter

Accompagner le client, dans une prise de décision responsable et durable, en conduisant l'entretien de vente-conseil, conformément à la DDA (Directive sur la Distribution de l'Assurance pour les devoirs de conseil et d'information)

Permettre une simulation à partir des informations recueillies et transmises par le client, en respectant le cadre du RGPD, en identifiant la faisabilité de l'opération et de ses risques

Recommander au client une solution plus proche de ses besoins et de sa situation, en adaptant l'offre et en la complétant par les nouvelles opportunités émanant des nouvelles lois

Assurer la production de documents conformes en rédigeant sa proposition commerciale par écrit sur le choix de l'opération en assurance, banque

- Instruire le dossier contractuel, en prenant soin de le compléter par tous les éléments, en informant des possibilités de transferts des contrats

Respecter le niveau de service client attendu, en respectant son devoir d'informations et de conseil tout au long de la vie du contrat conformément à la DDA

Participer à l'exploitation commerciale des informations collectées, en respect de la RGPD, et faciliter la transmission d'opportunités à d'autres collaborateurs

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Etude de cas pratique en trois parties (une partie par typologie de clients : un client particulier - un client PME - un client ETI) sur l'élaboration d'un plan d'action en termes de préconisations de produits et services assurance banque pour un client donné dans son contexte spécifique, et en intégrant les évolutions concernant les offres des produits assurance, banque (Loi Hamon - La généralisation d'une couverture santé à l'ensemble des salariés - Loi Bourquin – Loi PACTE - L'ordonnance portant réforme de l'épargne retraite complémentaire...) avec soutenance orale.

RNCP34478BC04 — Fidéliser et développer son portefeuille client dans un principe d'amélioration continue

LISTE DE COMPÉTENCES

Assurer le suivi administratif des dossiers engagés, conformément à la DDA (Directive sur la Distribution de l'Assurance)

Obtenir des ventes additionnelles auprès des clients en mettant en œuvre un plan d'action de fidélisation

Envisager un nouveau prêt ou une garantie nouvelle, susceptibles de répondre à une évolution éventuelle de la situation du client.

Permettre le retour à une relation client positive et constructive en gérant les situations difficiles et les litiges (opération en anomalie)

Permettre des axes d'amélioration dans le suivi clients en utilisant les informations recueillies dans les enquêtes ciblées de satisfaction des clients.

Rechercher l'amélioration globale de l'offre en analysant et en transmettant les questions fréquentes soulevées par les clients

Déclencher des opportunités de rencontres et obtenir des recommandations actives en développant sa présence dans différentes communautés physiques ou virtuelles

Suivre un portefeuille de prescripteurs (syndics, notaires, concessionnaires automobiles) en veillant à leur apporter les novations bancaires et assurantielles

Améliorer les résultats de ses plans d'action en utilisant les stratégies des opportunités cross-canal et les outils collaboratifs du système d'information.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Cas pratique avec présentation des actions à mettre en œuvre dans le cadre du suivi client en assurance, banque.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Cette fonction est généralement exercée dans les entreprises internationales (AXA, Allianz, Generali ...pour les assureurs, Société Générale, BNP PARIBAS, HSBC, Crédit Agricole pour les banques) ou dans des grandes structures de courtage d'assurances ayant un effectif supérieur à 250 salariés comme SANTIANE, ASSURONE ... ou dans des structures plus petites lorsqu'il s'agit d'une Agence Générale d'Assurances ou de courtiers de proximité.

Les secteurs d'activités sont les : - Compagnies d'assurances/mutuelles - Établissements bancaires et financiers - Entreprises de courtage en assurances, banque, finance

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Les fonctions les plus couramment exercées sont :

- Chargé (e) de Clientèle - Conseiller Clientèle - Chargé(e) de clientèle professionnelle - Chargé(e) de clientèle Banque et Assurance
- Chargé(e) d'agence en assurances
- Souscripteur - Chargé(e) de comptes - Mandataire d'un intermédiaire en assurance

RÈGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

1. Une certification professionnelle indispensable à

l'exercice plein et entier du Chargé(e) de Clientèle Assurance &

Banque :

dispositif de vérification du niveau de connaissances minimales des acteurs des marchés financiers de l'AMF (Certification AMF)

2. La capacité professionnelle en assurance pour l'exercice de l'activité d'intermédiation en assurances,

3. La capacité professionnelle pour les intermédiaires en Opérations de Banque et Services de Paiement (Certification IOBSP).

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, Apprentissage, Contrat de professionnalisation, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

L'accès à la préparation à la certification " Chargé (e) de Clientèle Assurance & Banque " est ouvert de plein droit à tout titulaire de deux années supérieures validées après le Bac, mais sous réserve d'être retenu au terme d'un processus de sélection pour les voies d'accès par la formation initiale, les contrats d'apprentissage et les contrats de professionnalisation.

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

Qualité du (de la) président(e) du jury : Président, le Directeur Pédagogique de l'ESA

Nombre

de personnes composant le jury : 5

Pourcentage de membres extérieurs à l'autorité délivrant la certification : 80%

Membres extérieurs : 4

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	7 650 €
Selon la branche	6 000 € – 8 034 €
Prise en charge	Branches concernées
7 650 €	Valeur par défaut · 199 branches
8 034 €	CPNE des agents généraux d'assurance, CPNEF branche retraite complémentaire et prévoyance, CPNEFP de la branche professionnelle des Entreprises du courtage d'assurances et/ou réassurances, CPNFPE des sociétés d'assurances
7 772 €	CPNE Banque, CPNE Branche Caisse d'Epargne, CPNE de la branche Banque Populaire
7 835 €	CPNEFP du Crédit Mutuel
7 825 €	CPNEFP dans les établissements d'enseignement privés sous contrat
7 508 €	CPNEFP de la Branche des Caisses régionales de Crédit Agricole et autres organismes
7 369 €	CNPE des sociétés financières
7 200 €	CPNE de l'ingénierie, des services informatiques et du conseil
6 500 €	CPNE du Commerce de détail et de gros à prédominance alimentaire
6 000 €	CPNEFP de la métallurgie

Base légale

Date de décision 02/03/2020

Durée de l'enregistrement	5 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	02/03/2025

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2019	118	2	95 %	—
2018	57	0	100 %	—
2017	36	0	100 %	86 %

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP20506

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP40253

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/34478/>

Se former en apprentissage

Formations en apprentissage	1
Organismes gestionnaires (CFA)	1
Organismes formateurs	1
Régions couvertes	1
Départements couverts	1
Organismes certifiés Qualiopi	1
Sessions	de 09/2026 à 08/2027

Catalogue des formations en apprentissage — réseau des Carif-Oref. Sans frais pour l'alternant : formation financée par l'OPCO de la branche (NPEC).

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	20
Parcours menés à terme	25
Taux d'achèvement	125 %
Période	02/2022 – 06/2025

Entrées et sorties — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	46
----------------------	----

Montant total engagé	100 982 €
Coût moyen par dossier	2 195 €
Durée moyenne	481 h
Période	07/2020 – 11/2024
France compétences	84 %
France Travail	7 %
Entreprise	5 %
Reste à charge titulaire	4 %

Formations engagées via le CPF — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.