

Responsable de clientèle banque finance assurance

RNCP34573 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 6
Code(s) NSF	313w
Formacode(s)	41054
Code(s) ROME	C1104, C1206, C1102, C1207, C1205
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	24/04/2020
Date d'échéance	24/04/2022

Certificateur(s)

ECORIS · SIRET : 38939545000031<https://www.ecoris.com/>**INSTITUT FORMATION CONSEIL · SIRET : 37924163100058****ICADEMIE · SIRET : 48908897100093**

Partenaires habilités

12 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 12 à former et organiser l'évaluation.

Organisme	SIRET	Habilitation
CAMPUS PRIVE D ALSACE	44967708700016	Former et organiser l'évaluation
ECOFAC EVOLUTION	51869149800027	Former et organiser l'évaluation
ECOLE FINISTERIENNE COMMERCE GESTION	44911917100030	Former et organiser l'évaluation
ECORIS	49836707700027	Former et organiser l'évaluation
EVOLUA FORMATION	50406459300024	Former et organiser l'évaluation
FCF-ARGOS	42021942000031	Former et organiser l'évaluation
FRANCHE COMTE FORMATION	33133783200041	Former et organiser l'évaluation
ICADEMIE	48908897100093	Former et organiser l'évaluation
INSERTIS BUSINESS SCHOOL	83894531900013	Former et organiser l'évaluation
INSTITUT FORMATION CONSEIL	37924163100058	Former et organiser l'évaluation

Liste complète des 12 partenaires habilités : <https://data.aktaconseil.fr/certifications/rncp34573-responsable-de-clientele-banque-finance-assurance/partenaires>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Les titulaires de cette certification sont ainsi des professionnels du domaine banque/assurance capables de participer au développement d'un portefeuille client et d'une agence par :

- La gestion d'un portefeuille de clients particuliers dans le respect de la réglementation

- L'accompagnement et conseil client suite à la réalisation d'un diagnostic de situation patrimoniale et financière
- Le pilotage efficace d'une unité professionnelle dans le secteur bancaire ou financier, via la maîtrise des différents aspects liés à la gestion d'une organisation
- La gestion d'un portefeuille de clients professionnels dans le respect de la réglementation

La certification répond aux prérogatives d'obtention des cartes professionnelles de démarchage financier et d'assureur niveau II.

La certification permet également la préparation à la certification AMF, nécessaire depuis l'arrêté du 30 janvier 2009 publié au JO du 6 février 2009.

ACTIVITÉS VISÉES

Les métiers visés sont tous ceux qui présentent, conseillent, commercialisent des produits bancaires, financiers, d'assurance pour la gestion d'un portefeuille de clients particuliers ou professionnels.

Le Responsable de Clientèle Banque, Finance, Assurance équipe la clientèle de produits d'épargne, de prévoyance, d'assurance, de services et de crédit, et gère un portefeuille de clients particuliers ou 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.

La qualité des enseignements dispensés induit une habileté professionnelle et une progression rapide vers des postes de :

- Responsable de clientèle
- Conseiller financier
- Chargé de clientèle haut de gamme
- Chargé de clientèle professionnelle
- Directeur adjoint d'agence
- Responsable d'agence

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Le métier de Responsable de Clientèle Banque Finance Assurance visé par la certification se déploie en 4 compétences principales :

- La gestion d'un portefeuille de clients particuliers dans le respect de la réglementation
- L'accompagnement et conseil client suite à la réalisation d'un diagnostic de situation patrimoniale et financière
- Le pilotage efficace d'une unité professionnelle dans le secteur bancaire ou financier, via la maîtrise des différents aspects liés à la gestion d'une organisation
- La gestion d'un portefeuille de clients professionnels dans le respect de la réglementation

Blocs de compétences

RNCP34573BC01 — Gestion d'un portefeuille de clients particuliers dans le respect de la réglementation

LISTE DE COMPÉTENCES

Analyser des situations de clients présents dans son portefeuille :

- Identifier et analyser des évolutions de situation
- Mobiliser ses connaissances en matière de produits bancaires, de produits financiers et de contrats assurances (mécanismes, conditions souscription, etc.)
- Identifier et étudier les évolutions de la réglementation en vigueur et applicable dans les secteurs bancaires, financiers et les assurances
- Détailler le montage et les mécanismes de fonctionnement de produits bancaires, financiers et de contrats d'assurance
- Analyser des intérêts respectifs de produits et de services pour un client et pour une agence, un organisme bancaire, financier ou un assureur
- Conseiller des clients en matière de placements et de souscription d'assurance

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Chaque bloc de compétences se valide de manière indépendante.

La

validation d'un bloc de compétences nécessite la validation de chaque compétence qui le constitue.

Les modalités d'évaluation par bloc de compétences sont les suivantes :

Validation des compétences par mise en situation professionnelle : Le candidat doit acquérir les compétences et savoirs des différents modules du bloc de compétences par le biais de la formation.

Modalités d'évaluation : Un cas pratique est

soumis au candidat. Un contexte d'entreprise est présenté ainsi qu'une ou plusieurs problématiques. Il porte sur une ou plusieurs des

compétences visées par le bloc de compétences.

Durée de l'évaluation : Le candidat dispose de 45 minutes, dans une salle réservée et surveillée, pour préparer sa soutenance. Le candidat expose ensuite au jury le fruit de sa réflexion, de manière structurée, pendant 15 minutes. S'en suit un jeu de questions-réponses avec le jury pendant 15 minutes afin de clarifier certains points et approfondir les notions abordées durant la soutenance. Le jury dispose ensuite de 30 minutes supplémentaires pour évaluer la maîtrise globale des compétences liées au bloc.

RNCP34573BC02 — Accompagnement et conseil client suite à la réalisation d'un diagnostic de situation patrimoniale et financière

LISTE DE COMPÉTENCES

Recenser et évaluer le patrimoine personnel ou professionnel de clients :

- Déterminer des besoins de clients par l'analyse de leurs demandes et redéfinir leurs besoins par l'analyse de leur situation réelle (patrimoine)
- Conseiller des clients sur des opérations de gestion de patrimoine à prévoir
- Réaliser des projections de résultats d'opérations spécifiques et comparer des résultats de différents scénarii de gestion
- Présenter des possibilités, des types et modes de financements et de couverture de projets
- Orienter des clients à l'appui de résultats prévisionnels d'opérations ou de stratégie de gestion
- Déterminer des capacités théoriques de financements de clients en fonction du niveau d'endettement et des capacités de remboursement
- Parmi différentes solutions possibles, sélectionner la solution la plus adaptée aux intérêts du client et aux intérêts de l'organisme bancaire ou de la société d'assurance

Utiliser les techniques de vente pour mener à bien une négociation :

- Identifier des profils de clients et/ou de prospects par l'analyse de leurs dossiers et des informations disponibles
- Repérer et étudier des évolutions de situations de clients, anticiper des besoins et des intérêts théoriques pour des produits bancaires ou des assurances
- Rechercher des complémentarités de produits bancaires, financiers et d'assurance pour les commercialiser à des clients
- Mettre en œuvre des techniques commerciales de présentation de produits, développer et adapter des argumentaires à des objections de clients
- Mettre en œuvre des actions commerciales pour atteindre des objectifs de commercialisation de produits spécifiques
- Gérer la relation client à distance et maîtriser les différents outils technologiques à disposition
- Analyser des limites d'utilisations et les seuils d'intérêts de produits spécifiques pour des clients en fonction de leur situation et de leurs besoins
- Réaliser des simulations d'acquisitions de produits spécifiques par des clients et contrôler leur éligibilité
- Illustrer des argumentaires de vente par des projections de résultats à partir de situations de clients
- Expliquer des différences et des spécificités techniques de produits comparables, comparer des produits d'une agence et d'organismes concurrents

Maîtriser l'anglais à des fins professionnelles :

- Conduire et/ou participer à un entretien en anglais (dialoguer, négocier et sécuriser ses interlocuteurs)
- Comprendre et rédiger un document professionnel en anglais (courrier, e-mail, note, etc.)
- S'entretenir et échanger en anglais, par téléphone, avec un client et/ou un prospect

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Chaque bloc de compétences se valide de manière indépendante.

La

validation d'un bloc de compétences nécessite la validation de chaque compétence qui le constitue.

Les modalités d'évaluation par bloc de compétences sont les suivantes :

Validation des compétences par mise en situation professionnelle : Le candidat doit acquérir les compétences et savoirs des différents modules du bloc de compétences par le biais de la formation.

Modalités d'évaluation : Un cas pratique est

soumis au candidat. Un contexte d'entreprise est présenté ainsi qu'une ou plusieurs problématiques. Il porte sur une ou plusieurs des

compétences visées par le bloc de compétences.

Durée de l'évaluation : Le candidat dispose de 45 minutes, dans une salle réservée et surveillée, pour préparer sa soutenance. Le candidat expose ensuite au jury le fruit de sa réflexion, de manière structurée, pendant 15 minutes. S'en suit un jeu de questions-réponses avec le jury pendant 15 minutes afin de clarifier certains points et approfondir les notions abordées durant la soutenance. Le jury dispose ensuite de 30 minutes supplémentaires pour évaluer la maîtrise globale des compétences liées au bloc.

RNCP34573BC03 — Pilotage efficace d'une unité professionnelle dans le secteur bancaire ou financier, via la maîtrise des différents aspects liés à la gestion d'une organisation

LISTE DE COMPÉTENCES

Analyser la situation d'une entreprise sur son marché :

- Mener des enquêtes et des études de marché pour positionner l'entreprise et définir une stratégie cohérente
- Réaliser un diagnostic interne et externe d'une organisation en vue d'identifier des problématiques et de définir des propositions cohérentes

Manager une équipe au sein d'un établissement bancaire ou financier :

- Utiliser la communication managériale pour motiver et donner du sens
- Exprimer en toute situation un message cohérent et attractif
- Adapter son comportement en fonction de la personne et de la situation
- Mener des entretiens de type recrutement, évaluation professionnelle et recadrage

Maîtriser les aspects juridiques d'une organisation bancaire ou financière :

- Respecter les formalités d'embauche, la gestion des heures, des congés ou absences

Utiliser les réseaux sociaux à des fins professionnelles dans le secteur bancaire ou financier :

- Comprendre l'intérêt et les utilisations des réseaux sociaux pour une entreprise
- Animer une communauté
- Elaborer et présenter une stratégie social média

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Chaque bloc de compétences se valide de manière indépendante.

La

validation d'un bloc de compétences nécessite la validation de chaque compétence qui le constitue.

Les modalités d'évaluation par bloc de compétences sont les suivantes :

Validation des compétences par mise en situation professionnelle : Le candidat doit acquérir les compétences et savoirs des différents modules du bloc de compétences par le biais de la formation.

Modalités d'évaluation : Un cas pratique est

soumis au candidat. Un contexte d'entreprise est présenté ainsi qu'une ou plusieurs problématiques. Il porte sur une ou plusieurs des

compétences visées par le bloc de compétences.

Durée de l'évaluation : Le candidat dispose de 45 minutes, dans une salle réservée et surveillée, pour préparer sa soutenance. Le candidat expose ensuite au jury le fruit de sa réflexion, de manière structurée, pendant 15 minutes. S'en suit un jeu de questions-réponses avec le jury pendant 15 minutes afin de clarifier certains points et approfondir les notions abordées durant la soutenance. Le jury dispose ensuite de 30 minutes supplémentaires pour évaluer la maîtrise globale des compétences liées au bloc.

RNCP34573BC04 — Gestion d'un portefeuille de clients professionnels dans le respect de la réglementation

LISTE DE COMPÉTENCES

Proposer des produits bancaires, d'épargne et de financement selon le besoin du client professionnel :

- Identifier les différentes catégories de professionnels (professions libérales, artisans, commerçants) et leurs caractéristiques propres
- Réaliser une analyse économique et financière (rentabilité, structure, etc.)
- Analyser des situations de clients par l'exploitation de résultats de diagnostics de situations
- Analyser le risque client professionnel (surendettement, exposition fiscale excessive, valorisation insuffisante, ...)
- Recenser et analyser des projets et des besoins de clients et les conséquences en termes de besoins de financement, d'assurances, etc.
- Rechercher, analyser et interpréter des évolutions et changements de situation
- Traduire des évolutions de situation en risques et en garanties pour un organisme bancaire, de financement ou d'assurance
- Estimer la faisabilité technique de financement de projets d'entreprises
- Anticiper des évolutions programmées de situations par des simulations
- Définir des stratégies de gestions pour assurer des changements de situation

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Chaque bloc de compétences se valide de manière indépendante.

La

validation d'un bloc de compétences nécessite la validation de chaque compétence qui le constitue.

Les modalités d'évaluation par bloc de compétences sont les suivantes :

Deux cas de figure :

1. Validation des compétences par l'expérience : Le candidat justifie d'une expérience professionnelle significative lui permettant d'attester la validation des compétences des différents modules du bloc de compétences.

Modalités d'évaluation :

Le candidat rédige un rapport

d'activités concis dans lequel il démontre l'acquisition des compétences

visées par les modules du bloc. Tout type de preuve est accepté

(formations, projet professionnel etc...). Par ce biais, le candidat démontrera qu'il possède le catalogue des compétences visées par le bloc de compétences.

Durée de l'évaluation : Le candidat dispose de 30 minutes

pour présenter un rapport d'activités dans lequel il démontre au jury

l'acquisition des compétences et savoirs par son expérience. S'en suit

un jeu de questions-réponses avec le jury pendant 30 minutes afin de clarifier certains points et approfondir les notions abordées durant la soutenance.

2. Validation des compétences par mise en situation professionnelle : Le candidat doit acquérir les compétences et savoirs des différents modules du bloc de compétences par le biais de la formation.

Modalités d'évaluation : Un cas pratique

est

soumis au candidat. Un contexte d'entreprise est présenté ainsi qu'une ou plusieurs problématiques. Il porte sur une ou plusieurs des

compétences visées par le bloc de compétences.

Durée de l'évaluation : Le candidat dispose de 45 minutes, dans une salle réservée et

surveillée, pour préparer sa soutenance. Le candidat expose ensuite au jury le fruit de sa réflexion, de manière structurée, pendant 15 minutes. S'en suit un jeu de questions-réponses

avec le jury pendant 15 minutes afin de clarifier certains points et

approfondir les notions abordées durant la soutenance. Le jury dispose ensuite de 30 minutes supplémentaires pour évaluer la maîtrise globale des compétences liées au bloc.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

- Établissements bancaires ou établissements spécialisés dans le financement et l'épargne proposant généralement aussi des produits d'assurance de biens et de personnes; compagnies d'assurances proposant aussi des produits

financiers.

- Les entreprises sont en général des enseignes nationales ou leurs filiales régionales, mais elles peuvent être aussi des agents généraux d'assurance ou des courtiers indépendants.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Les métiers visés sont tous ceux qui présentent, conseillent, commercialisent des produits bancaires, financiers, d'assurance pour la gestion d'un portefeuille de clients particuliers ou professionnels.

Position hiérarchique :

Cadre moyen ou assimilé / Agent de maîtrise

Position fonctionnelle :

- Responsable de clientèle
- Conseiller financier
- Responsable d'agence
- Conseiller commercial
- Chargé de clientèle
- Conseiller bancaire
- Directeur adjoint d'agence

Le Responsable de Clientèle Banque Finance Assurance débute soit par une fonction de service à la clientèle et de vente de produits financiers et d'assurance simples, soit par la gestion d'un portefeuille de clients moyenne gamme.

Après expérience professionnelle et adaptation à l'environnement professionnel, la fonction évolue vers la gestion d'un portefeuille de clients particuliers moyen/haut de gamme et/ou professionnels.

RÉGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

La certification répond aux prérogatives d'obtention des cartes professionnelles de démarchage financier et d'assureur niveau II.

L'article L546-1 du Code monétaire et financier régit l'immatriculation au registre unique.

Les conditions permettant de justifier des compétences professionnelles sont détaillées dans les articles R519-8, R519-9 et R519-10 du Code monétaire et financier.

La certification permet également la préparation à la certification AMF, nécessaire depuis l'arrêté du 30 janvier 2009 publié au JO du 6 février 2009 (Passage de la certification non intégré au titre)

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 2 à 5 sur 5.
Facteurs principaux	Manque de main-d'œuvre disponible, Lien formation-emploi, Inadéquation géographique
Salaire médian (mensuel)	2 438 €
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) QEX01 — Managers en banque assurance · tension 2/5 (Faible)
Projets de recrutement (BMO 2026)	16 814
Jugés difficiles à recruter	23 %

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 QEX01 — Managers en banque assurance
--	--

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

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

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

L'admission à la formation « Responsable de Clientèle Banque Finance Assurance » est accessible en 3 ans après un Baccalauréat ou en 1 an à l'issue d'un parcours de niveau :

- Bac+2 validé

ou

- Bac suivi au minimum de 5 années d'expériences professionnelles dans le secteur tertiaire.

L'inscription à la formation est soumise à un entretien préalable et au passage de tests de niveau.

COMPOSITION DU JURY — FORMATION INITIALE

Le jury est composé de 6 membres avec voix délibératives dont :

- 1 président extérieur au certificateur
- 3 professionnels
- 2 représentants du certificateur dont son directeur

Les membres du jury doivent justifier :

- de l'obtention d'un diplôme Bac+3 ;
- d'une expérience professionnelle significative dans le domaine de la Banque, de la Finance ou de l'Assurance (minimum 3ans)

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

Le jury est composé de 6 membres avec voix délibératives dont :

- 1 président extérieur au certificateur
- 3 professionnels
- 2 représentants du certificateur dont son directeur

Les membres du jury doivent justifier :

- de l'obtention d'un diplôme Bac+3 ;
- d'une expérience professionnelle significative dans le domaine de la Banque, de la Finance ou de l'Assurance (minimum 3ans)

COMPOSITION DU JURY — VAE

Le jury est composé au minimum de 6 membres avec voix délibératives dont :

- 1 président extérieur au certificateur
- 3 professionnels
- 2 représentants du certificateur dont son directeur

Les membres du jury doivent justifier :

- de l'obtention d'un diplôme Bac+3 ;
- d'une expérience professionnelle significative dans le domaine de la Banque, de la Finance ou de l'Assurance (minimum 3ans)

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	5 138 €
--------------------------------	---------

Prise en charge	Branches concernées
5 138 €	Valeur par défaut · 213 branches

Base légale

Date de décision	24/04/2020
Durée de l'enregistrement	2 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	24/04/2022

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2017	118	1	90 %	—
2016	145	0	96 %	65 %
2015	105	0	93 %	79 %

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS
RNCP25483

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)
RNCP36978

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF
<https://www.ecoris.com/formation/bachelor-banque-finance-assurance/>

Fiche officielle (France Compétences)
<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/34573/>

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	13
Parcours menés à terme	36
Taux d'achèvement	277 %
Période	02/2022 – 04/2023

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

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	130
Montant total engagé	280 966 €
Coût moyen par dossier	2 161 €
Durée moyenne	436 h
Période	05/2020 – 04/2022

France compétences	84 %
France Travail	11 %
Reste à charge titulaire	4 %
Régions	0 %
Compte d'engagement citoyen	0 %

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