

Conseiller clientèle des particuliers en banque et assurance

RNCP35538 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 6
Code(s) NSF	313
Formacode(s)	41054
Code(s) ROME	C1206, C1102, C1207, C1205
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	19/04/2021
Date d'échéance	19/04/2026

Certificateur(s)

IPAC · SIRET : 38416491900027

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

Partenaires habilités

34 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 34 à former et organiser l'évaluation.

Organisme	SIRET	Habilitation
AFC ALTERNANCE FORMATION COMMUNICATION	41885869200043	Former et organiser l'évaluation
AFTEC	35119111900160	Former et organiser l'évaluation
AFTEC	35119111900251	Former et organiser l'évaluation
AFTEC	35119111900301	Former et organiser l'évaluation
AFTEC IPAC BACHELOR FACTORY	35119111900434	Former et organiser l'évaluation
AFTEC - IPAC BACHELOR FACTORY - MB WAY - WIN SPORT	35119111900400	Former et organiser l'évaluation
AFTEC - MY DIGITAL SCHOOL - MBWAY - IPAC BACHELOR	35119111900335	Former et organiser l'évaluation
CONSEIL FORMATION QUALIFICATION	40132583200079	Former et organiser l'évaluation
CONSEIL FORMATION QUALIFICATION	40132583200087	Former et organiser l'évaluation
DEA FORMATION	33453278500063	Former et organiser l'évaluation

Liste complète des 34 partenaires habilités : <https://data.aktaconseil.fr/certifications/rncp35538-conseiller-clientele-des-particuliers-en-banque-et-assurance/partenaires>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Le secteur de la bancassurance et ses spécificités

Selon l'Argus de l'assurance : « La bancassurance se porte bien ! Dans l'ensemble, le chiffre d'affaires des acteurs figurant dans notre classement a progressé de 5,6 % entre 2017 et 2018. »

Les enjeux du secteur Bancassurance : Diminuer le coût de la fraude qui s'élève à plusieurs milliards d'euros (2,5

milliards d'euros en 2016 selon l'agence pour la lutte contre la fraude à l'assurance), se rapprocher de clients qui sont moins enclins à venir en agence, et humaniser aussi une relation client qui se digitalise de plus en plus.

« Ce qui est essentiel dans notre modèle de bancassurance, c'est la synergie entre la banque et l'assurance. Le climat de confiance et de loyauté établi avec le conseiller en agence permet d'étendre les gammes et les produits. Nous ne vendons pas des produits bancaires ou d'assurances, mais des solutions financières globales, qui sécurisent les projets, les personnes et les biens », résume Frédéric Thomas, le patron de Crédit Agricole Assurances.

Le futur des banques et des assurances

- L'utilisation des objets connectés (tablettes, smartphones...), la digitalisation des activités et le marketing prédictif permettent d'adapter l'offre à des demandes de plus en plus spécifiques et à des moments opportuns.
- La gestion de risques amplifiés tels que la cybersécurité et la lutte contre la fraude qui doivent prendre en compte la multiplicité des objets connectés (tablettes, smartphones...).
- L'émergence des auto entrepreneurs qui impose de gagner en souplesse.
- Des offres de plus en plus personnalisées qui impliquent une individualisation des services et des contrats.
- La transformation digitale se poursuit dans le secteur bancaire pour répondre à des besoins croissants de simplicité, de flexibilité, d'instantanéité et d'optimisation des coûts.
- Les évolutions digitales les plus importantes attendues pour l'avenir :

- o Dématérialisation croissante ;

- o Améliorer l'expérience client ;

- o Apparition des néo-banques et des fintechs ;

- o Le concept de «Bank as a service» (BaaS) et « open banking » efficace en matière de fidélisation et favorisé par l'évolution du cadre réglementaire.

Selon l'étude de 2019 de l'Observatoire des métiers de la banque et une étude GMC Software par Next Content de Juin 2017 :

- 8 grandes tendances vont considérablement impacter le secteur bancaire d'ici 2025 : Le digital, la block Chain, l'intelligence artificielle, l'automatisation des processus, les changements réglementaires, les nouvelles attentes des collaborateurs, les transformations des modes de travail et de consommation.

- Peu de métiers vont disparaître, la plupart vont se transformer, avec un renforcement de la spécialisation pour répondre aux nouvelles exigences du secteur qui demande une montée en compétences généralisée

- o Les compétences comportementales vont devenir particulièrement importantes pour renforcer l'employabilité des collaborateurs et fluidifier la mobilité. 8 compétences seront particulièrement nécessaires : s'adapter au changement, apprendre à apprendre, travailler de façon communautaire, communiquer/avoir de l'impact, s'orienter vers le client, résoudre les problèmes et développer ses compétences...

- o Une excellente maîtrise des compétences techniques restera un prérequis nécessaire à l'exercice des professions bancaires.

- o La relation client est au cœur du business du secteur des bancassurances. Les personnes de la génération Y qui ont répondu à l'étude de l'institut Opinion Way de 2017 conseillent aux banques et assureurs de s'inspirer d'Amazon, Apple et Free pour briser les codes et devenir des «?game changers?».

- o La prise en compte des réglementations européennes (RGPD, E-Privacy, loi Hamon, mise en conformité Solvabilité 2, directive sur la distribution d'assurance et article 21 limitant le recours au profilage, entre autres) ainsi que les nombreux comparateurs qui se multiplient sur la toile.

- o Fournir une expérience client positive grâce à l'expertise et au selfcare.

Les spécificités du métier de Conseiller(ère) clientèle des particuliers en banque et assurance

Le développement du numérique, l'évolution des besoins clients, l'importance des risques opérationnels et le nombre et la fréquence des évolutions réglementaires incitent les établissements bancaires et assurantiels à repenser le rôle et les compétences du ou de la Conseiller(ère) clientèle des particuliers en banque et assurance, en contact direct avec ces changements.

Les clients particuliers s'adressent ainsi à eux (ou elles) désormais pour des demandes bancaires et assurantielles personnalisées, de plus en plus complexes et engageantes et sont redirigés vers les automates et internet pour les opérations standards et sans complexité.

La valeur ajoutée du ou de la Conseiller(ère) clientèle des particuliers en banque et assurance tient dorénavant davantage dans la prise en charge du « complexe ».

On entend par complexe ce qui englobe plusieurs éléments différents et imbriqués. Le rôle du, de la Conseiller(ère) clientèle des particuliers en banque et assurance consiste à identifier le meilleur compromis pour son client et l'établissement qu'il représente en tenant compte du contexte réglementaire omniprésent et de la dimension risque de

son activité.

La certification Conseiller(ère) clientèle des particuliers en banque et assurance de l'IPAC intègre les capacités professionnelles nécessaires à la prise en charge de la complexité pour recueillir des informations, analyser, élaborer des conjectures, apprécier les bénéfices et les risques, déterminer le meilleur chemin pour atteindre un but.

Elle propose un renforcement des compétences règlementaires, juridiques et fiscales. En effet avec les sanctions pénales attachées au non-respect de la réglementation du secteur de la banque et de l'assurance, la conformité devient une activité à part entière pour le ou la Conseiller(ère) clientèle des particuliers en banque et assurance, sollicitant leur vigilance dans les différentes missions quotidiennes qui leur sont confiées.

Ces évolutions n'abolissent pas l'importance de la technique. Cette compétence technique représente à elle seule 50% des compétences visées dans le référentiel de certification proposé par l'IPAC. La technique prend sa valeur dans la relation ; un savoir prend son sens dans un usage approprié qui répond aux besoins de la clientèle.

Dans l'autre sens, la gestion de la relation implique des opérations d'analyse et de raisonnement (décryptage des situations, négociations et construction d'accords) mobilisées par la résolution de problèmes techniques. C'est par la pertinence de l'utilisation d'un savoir dans la relation que se reconnaît de plus en plus l'expertise.

Par ailleurs, le développement des comparateurs de prix et des sites communautaires offrent la possibilité aux clients d'être mieux informés sur la concurrence, renforçant leur pouvoir de négociation. Ces clients dits « mobiles », sont plus autonomes car ils se réfèrent aux conseils de leurs pairs via les réseaux sociaux.

Enfin, ils sont dits de plus en plus zappeurs et infidèles, notamment parmi la génération Y et celles à venir. Ainsi, les problématiques de fidélisation et de satisfaction des clients sont plus développées dans le nouveau cursus car elles sont au cœur des stratégies des établissements bancaires et assurantiels d'aujourd'hui.

La disparition des activités de nature administrative s'accélèrent avec le self care. Les outils numériques sont devenus le support d'un transfert des tâches au client. Ce mouvement amorcé dans le domaine de la gestion des contrats s'étend aujourd'hui au domaine de la souscription de produits et services bancaires et assurantiels standards et sans complexité.

La

certification de l'IPAC positionne le client particulier au cœur des stratégies élaborées et déployées spécifiquement pour ce segment de clientèle. Le conseil formulé par le ou la Conseiller(ère) clientèle des particuliers en banque et assurance auprès de sa clientèle est un véritable élément de différenciation.

ACTIVITÉS VISÉES

Elaborer et organiser les stratégies commerciales adaptées à la clientèle des particuliers

- Réalisation d'un diagnostic de l'environnement externe et interne
- Elaboration des stratégies de développement d'un portefeuille clients
- Réalisation d'un reporting de l'activité

Interagir avec la clientèle des particuliers pour développer son portefeuille dans une dimension éthique et une démarche RSE

- Mise en œuvre des stratégies de développement d'un portefeuille client
- Etude de la situation patrimoniale et assurantielle d'une clientèle de particuliers
- Préconisations de produits et services bancaires, financiers et assurantiels adaptés aux besoins de la clientèle des particuliers
- Conclusion de la vente de produits et services bancaires, financiers et assurantiels
- Etablissement d'un programme relationnel avec la clientèle des particuliers

Appliquer les dispositions règlementaires et gérer les risques de la banque et de l'assurance

- Mesure du risque de défaillance d'un emprunteur
- Respect du cadre réglementaire bancaire et assurantiel
- Gestion des risques opérationnels

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Compétences pour élaborer et organiser les stratégies commerciales adaptées à la clientèle des particuliers

Mettre en place une veille stratégique en s'appuyant sur des outils spécifiques pour réaliser un diagnostic afin d'identifier les opportunités de développement en vue d'orienter l'activité commerciale.

Analyser le portefeuille clients existant en utilisant le Customer Relationship Management (CRM) pour réaliser un diagnostic interne afin d'identifier les potentialités et les déséquilibres du portefeuille existant.

Elaborer les stratégies de fidélisation en utilisant des outils digitaux omnicanal pour anticiper et satisfaire les besoins de la clientèle des particuliers actuelle afin d'augmenter le taux d'équipement des clients en facilitant leur parcours d'achat.

Elaborer les stratégies de conquête en utilisant des outils digitaux omnicanal pour capter de nouveaux prospects à fort potentiel dans un environnement concurrentiel, afin d'accroître le volume et la rentabilité du portefeuille de clientèle des particuliers.

Concevoir un plan d'actions commerciales (PAC) pour organiser la mise en œuvre des stratégies de conquête et de fidélisation adoptées afin d'atteindre

les objectifs fixés par la direction dans les délais impartis.

Rendre compte, auprès de la direction, des résultats des stratégies employées pour mettre en place les actions correctives nécessaires afin de réaliser les objectifs qualitatifs et quantitatifs fixés en utilisant les outils numériques internes.

Compétences pour interagir avec la clientèle des particuliers pour développer son portefeuille, dans une dimension éthique et une démarche RSE

Prospecter sur sa zone d'attraction commerciale une clientèle ciblée pour obtenir des rendez-vous qualifiés en présentiel ou en distanciel afin de développer le portefeuille de clientèle des particuliers en respectant les stratégies fixées et le cadre réglementaire du démarchage régi par le code monétaire et financier, le code des assurances ou le code de la mutualité.

Pratiquer l'écoute active pour conduire un entretien « découverte » afin de collecter des informations sur le client ou le prospect particulier dans le respect du Règlement général sur la protection des données (RGPD) et comprendre ses besoins et attentes.

Etablir un bilan patrimonial de premier niveau et un diagnostic assurantiel en utilisant les informations collectées pour identifier les besoins du client particulier afin de le conseiller directement ou de l'orienter vers un expert spécialisé.

Concevoir une offre complexe et sur mesure adaptée à la situation patrimoniale et assurantielle évaluée et aux objectifs prédéterminés dans le respect de la réglementation en vigueur et du code d'éthique et de déontologie de l'entreprise.

Elaborer des solutions d'optimisation fiscale pour proposer à la clientèle une stratégie patrimoniale afin de réduire la pression fiscale dans le respect de la loi de finance en vigueur.

Communiquer à l'oral et à l'écrit en français et en anglais pour accompagner le client dans sa prise de décision responsable et durable afin de commercialiser des services et produits bancaires, financiers et assurantiels.

Négocier les conditions financières lors d'opérations de placements, de crédits, d'assurances ou d'équipement de services bancaires, en respectant les délégations internes pour finaliser la vente afin de développer le portefeuille clients particuliers en valorisant la marque employeur.

Créer de nouvelles opportunités de rencontres avec la clientèle des particuliers, par le biais d'outils digitaux adaptés pour suivre son évolution afin de proposer de nouveaux produits et services en respectant les stratégies de fidélisation définies.

Compétences pour appliquer les dispositions réglementaires et gérer les risques de la banque et de l'assurance

Evaluer le profil risque du client particulier notamment à l'aide du « credit scoring » pour apprécier la solvabilité financière du client afin de motiver sa décision sur l'octroi d'un crédit et sur les conditions tarifaires appliquées dans le respect de la réglementation en vigueur.

Appliquer la directive MIF2 pour informer le client particulier sur les caractéristiques des produits financiers afin d'avoir une meilleure adéquation des préconisations élaborées au profil de risque de l'investisseur.

Utiliser le IPID (Insurance Product Information Document) formalisant des informations relatives à un produit d'assurance pour permettre de faciliter la prise de décision du client, afin de respecter le devoir de conseil et de mise en garde de la DDA (Directive sur la Distribution d'Assurance).

Appliquer les procédures internes de l'entreprise en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme (LCB-FT) pour identifier une opération atypique et neutraliser le risque de fraude afin de garantir la sécurité financière de la banque dans le respect des règles déontologiques et éthiques.

Rédiger les contrats pour signature auprès des clients particuliers en prenant soin de compléter l'ensemble des éléments dans le respect du RGPD pour neutraliser les risques juridiques.

Blocs de compétences

RNCP35538BC01 — Elaborer et organiser les stratégies commerciales adaptées à la clientèle des particuliers

LISTE DE COMPÉTENCES

C1.1 Mettre en place une veille stratégique en s'appuyant sur des outils spécifiques pour réaliser un diagnostic afin

d'identifier les opportunités de développement en vue d'orienter l'activité commerciale.

C1.2 Analyser le portefeuille clients existant en utilisant le Customer Relationship Management (CRM) pour réaliser un diagnostic interne afin d'identifier les potentialités et les déséquilibres du portefeuille existant.

C1.3 Elaborer les stratégies de fidélisation en utilisant des outils digitaux omnicanal pour anticiper et satisfaire les besoins de la clientèle des particuliers actuelle afin d'augmenter le taux d'équipement des clients en facilitant leur parcours d'achat.

C1.4 Elaborer les stratégies de conquête en utilisant des outils digitaux omnicanal pour capter de nouveaux prospects à fort potentiel dans un environnement concurrentiel, afin d'accroître le volume et la rentabilité du portefeuille de clientèle des particuliers.

C1.5 Concevoir un plan d'actions commerciales (PAC) pour organiser la mise en œuvre des stratégies de conquête et de fidélisation adoptées afin d'atteindre

les objectifs fixés par la direction dans les délais impartis.

C1.6 Rendre compte, auprès de la direction, des résultats des stratégies employées pour mettre en place les actions correctives nécessaires afin de réaliser les objectifs qualitatifs et quantitatifs fixés en utilisant les outils numériques internes.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation professionnelle reconstituée écrite individuelle :

A partir d'un cas pratique fictif, le, la candidat(e) décrit l'organisation à mettre en place pour assurer le développement du portefeuille clientèle des particuliers.

C1 II, elle réalise un diagnostic du marché.

C2 II, elle analyse les données de l'existant et identifie les points d'amélioration possibles.

C3 C4 II, elle formule des propositions argumentées de stratégies et outils de fidélisation et de conquête

C5 II, elle élabore un plan d'activité commerciale en utilisant les ressources mobilisables décrites dans le cas et les objectifs à atteindre en termes de fidélisation et captation de nouveaux clients.

C6 II, elle analyse les résultats en fonction des données chiffrées du cas pour en faire un compte-rendu destiné à la hiérarchie.

RNCP35538BC02 — Interagir avec la clientèle des particuliers pour développer son portefeuille, dans une dimension éthique et une démarche RSE

LISTE DE COMPÉTENCES

C2.1 Prospector sur sa zone d'attraction commerciale une clientèle ciblée pour obtenir des rendez-vous qualifiés en présentiel ou en distanciel afin de développer le portefeuille clientèle des particuliers en respectant les stratégies fixées et le cadre règlementaire du démarchage régi par le code monétaire et financier, le code des assurances ou le code de la mutualité.

C2.2 Pratiquer l'écoute active pour conduire un entretien « découverte » afin de collecter des informations sur le client ou le prospect particulier dans le respect du Règlement général sur la protection des données (RGPD) et comprendre ses besoins et attentes.

C2.3 Etablir un bilan patrimonial de premier niveau et un diagnostic assurantiel en utilisant les informations collectées pour identifier les besoins du client particulier afin de le conseiller directement ou de l'orienter vers un expert spécialisé.

C2.4 Concevoir une offre complexe et sur mesure adaptée à la situation patrimoniale et assurantielle évaluée et aux objectifs prédéterminés dans le respect de la réglementation en vigueur et du code d'éthique et de déontologie de l'entreprise.

C2.5 Elaborer des solutions d'optimisation fiscale pour proposer à la clientèle une stratégie patrimoniale afin de réduire la pression fiscale dans le respect de la loi de finance en vigueur.

C2.6 Communiquer à l'oral et à l'écrit en français et en anglais pour accompagner le client dans sa prise de décision responsable et durable afin de commercialiser des services et produits bancaires, financiers et assurantiers.

C2.7 Négocier les conditions financières lors d'opérations de placements, de crédits, d'assurances ou d'équipement de services bancaires, en respectant les délégations internes pour finaliser la vente afin de développer le portefeuille clients particuliers en valorisant la marque employeur.

C2.8 Créer de nouvelles opportunités de rencontres avec la clientèle des particuliers, par le biais d'outils digitaux adaptés pour suivre son évolution afin de proposer de nouveaux produits et services en respectant les stratégies de fidélisation définies.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation professionnelle reconstituée sous la forme d'une soutenance orale individuelle à partir d'un support

écrit produit préalablement par le, la candidat(e) :

C1 Le, la candidat(e) repère la typologie clientèle des particuliers sur la zone de chalandise en détaillant la méthodologie choisie.

C3 C4 Il, elle réalise un bilan patrimonial de premier niveau et un diagnostic assurantiel à partir des données du support fourni et identifie les problématiques clients qui lui permettent de préparer une offre complexe personnalisée comprenant plusieurs solutions.

C5 Il, elle défend la pertinence de ses propositions commerciales devant un jury de professionnels. Il, elle prend en compte les objections et argumentations du jury pour affiner ses solutions et préconisations dans une optique d'optimisation fiscale.

Mise en situation d'un jeu de rôle à partir d'un cas pratique sur l'analyse d'une situation client face à un besoin de produit(s) et/ou service(s) bancaire(s) et assurantiel(s) :

C2 Le, la candidat(e) collecte les informations nécessaires à la bonne connaissance de son client pour identifier ses besoins et ses attentes.

C6 Il, elle explique clairement en français et en anglais ses propositions en argumentant de façon précise et chiffrée les impacts de chacune des propositions.

C7 Il, elle utilise les techniques de négociation pour convaincre le jury pour vendre le ou les produit(s)/service(s) les plus adaptés au « client fictif » dans le respect des valeurs de l'entreprise et de la RSE.

C8 Il, elle détecte de nouvelles opportunités de contacts avec son client en choisissant le meilleur canal de communication pour une future entrée en relation.

RNCP35538BC03 — Appliquer les dispositions réglementaires et gérer les risques de la banque et de l'assurance

LISTE DE COMPÉTENCES

C3.1 Evaluer le profil risque du client particulier notamment à l'aide du « credit scoring » pour apprécier la solvabilité financière du client afin de motiver sa décision sur l'octroi d'un crédit et sur les conditions tarifaires appliquées dans le respect de la réglementation en vigueur.

C3.2 Appliquer la directive MIF2 pour informer le client particulier sur les caractéristiques des produits financiers afin d'avoir une meilleure adéquation des préconisations élaborées au profil de risque de l'investisseur.

C3.3 Utiliser le IPID (Insurance Product Information Document) formalisant des informations relatives à un produit d'assurance pour permettre de faciliter la prise de décision du client, afin de respecter le devoir de conseil et de mise en garde de la DDA (Directive sur la Distribution d'Assurance).

C3.4 Appliquer les procédures internes de l'entreprise en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme (LCB-FT) pour identifier une opération atypique et neutraliser le risque de fraude afin de garantir la sécurité financière de la banque dans le respect des règles déontologiques et éthiques.

C3.5 Rédiger les contrats pour signature auprès des clients particuliers en prenant soin de compléter l'ensemble des éléments dans le respect du RGPD pour neutraliser les risques juridiques.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation professionnelle reconstituée écrite individuelle :

A partir d'un cas pratique fictif reprenant le droit bancaire et des assurances :

C1 Le, la candidat(e) évalue les différents profils en termes de risques et émet des préconisations.

C2 3 4 Il, elle analyse plusieurs situations de clients particuliers ayant des profils différents en s'appuyant sur le droit bancaire et des assurances avec les aspects juridiques et fiscaux d'une situation d'un client et l'analyse de son endettement.

C5 Il, elle rédige les contrats en lien avec les différentes situations.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Le, la Conseiller(ère) clientèle des particuliers en banque et assurance a pour mission de gérer, d'animer et de développer un portefeuille de clientèle de particuliers attiré, appartenant à une segmentation intermédiaire, c'est-à-dire située entre le segment grand public et celui de la clientèle privée.

Partenaire de confiance de la clientèle des particuliers, il, elle établit une relation de proximité et de transparence à forte valeur ajoutée afin de faciliter les échanges et doit traiter l'ensemble de ses demandes.

Il, elle adapte son discours en fonction du profil client intelligent et évolutif établi par l'intelligence artificielle avec

l'apport du Big Data (en fonction des habitudes de consommations et ses données socio-démographiques) et du canal de communication utilisé avec son client pour leur fournir une expérience bancaire simple et fluide.

Le, la Conseiller(ère) clientèle des particuliers en banque et assurance apporte dans une posture de conseil, une analyse de premier niveau à la clientèle des particuliers, et l'équipe de produits bancaires et assurantiels.

Il, elle crée une relation d'affaires en réalisant des propositions commerciales complètes, complexes et personnalisées (bancaires et/ou assurantielles) adaptées aux besoins exprimés, tout en assurant un service après-vente de qualité.

Il, elle doit disposer d'un niveau de connaissance approfondi des services et produits bancaires et assurantiels.

Le, la Conseiller(ère) clientèle des particuliers en banque et assurance évolue dans un contexte réglementaire fortement évolutif.

L'analyse de la conformité des contrats prend une part importante dans son activité quotidienne.

Il, elle doit donc adopter un rôle d'alerte pour repérer les opérations douteuses afin de maîtriser les risques inhérents à l'exercice de son métier.

Le secteur d'activité est le secteur de la banque et de l'assurance. La frontière entre la banque et l'assurance s'estompe progressivement avec l'apparition du modèle de la bancassurance et de l'assurbanque.

Le, la Conseiller(ère) clientèle des particuliers en banque et assurance exerce son activité dans une banque, dans une entreprise d'assurance, chez un intermédiaire en assurance, banque ou finance, en agence ou dans des centres de relation client à distance.

D'autres secteurs d'activités peuvent proposer des services de banque et d'assurance, par exemple la grande distribution, le secteur de l'immobilier, le secteur de l'automobile, les buralistes. Dans ce cas, la certification peut être également adaptée mais ces cas sont toutefois rares.

Ce métier est présent dans l'ensemble du réseau bancaire ou assurance quel que soit la taille des points de vente.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Les libellés de poste les plus fréquemment utilisés pour désigner le métier du, de la Conseiller(ère) clientèle des particuliers en banque et assurance sont :

- Conseiller, Conseillère en assurances
- Chargé / Chargée de clientèle en assurances
- Chargé / Chargée de clientèle bancaire
- Chargé / Chargée de clientèle commerciale de banque
- Chargé / Chargée de clientèle de banque
- Chargé / Chargée de clientèle entreprises de banque
- Chargé / Chargée de clientèle particuliers de banque
- Chargé / Chargée de clientèle rachat de crédits
- Chargé / Chargée de gestion bancaire
- Chargé / Chargée de relations clientèle bancaire
- Conseiller / Conseillère de clientèle bancaire
- Conseiller / Conseillère en crédit immobilier
- Conseiller / Conseillère en produit épargne
- Conseiller financier / Conseillère financière
- Courtier / Courtière en prêts immobiliers
- Gestionnaire de clientèle bancaire
- Chargé(e) de développement clientèle des particuliers

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, Candidature individuelle, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Le candidat doit être titulaire au minimum d'une certification professionnelle de niveau de qualification 5 inscrite au Répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) ou d'un diplôme équivalent ou d'un parcours de formation postérieur à un niveau de qualification 4 validé par le certificateur.

Dans le cas d'un diplôme étranger obtenu hors de l'Union Européenne, soit le projet du candidat est étudié par l'organisme Campus France sur dossier et entretien pour obtenir sa validation (le certificateur IPAC se réservant cependant le droit de demander des vérifications supplémentaires), soit le candidat fournit une attestation de comparabilité délivrée par le centre ENIC-NARIC France (organe de France Education International). Cette attestation établit une comparaison entre un diplôme étranger et les niveaux du cadre des certifications français et du cadre européen des certifications.

Dans le cas où le candidat ne disposerait pas des prérequis donnant accès à la certification visée, il a toutefois la possibilité de déposer un dossier de validation des acquis pédagogiques, professionnels et personnels en vue d'obtenir une dérogation. Toute demande de dérogation est étudiée par une commission placée sous l'autorité du certificateur IPAC.

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

Le jury est composé de 4 personnes minimum :

Le, la directrice de l'établissement IPAC

Le, la responsable IPAC de la ligne des métiers de la bancassurance, nommé(e) par le certificateur

2 professionnel(le)s des métiers de la bancassurance, en activité, représentant pour l'un les salariés, pour l'autre les employeurs

Pourcentage de membres extérieurs à l'autorité délivrant la certification dont professionnel(le)s qualifié(e)s 50%.

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	7 323 €
--------------------------------	---------

Selon la branche

7 200 € – 7 567 €

Prise en charge	Branches concernées
7 323 €	Valeur par défaut · 198 branches
7 564 €	CPNE Branche Caisse d'Epargne, CPNE de l'immobilier, CPNE de la branche Banque Populaire, CPNEFP Mutualité, CPNEFP de la Branche des Caisses régionales de Crédit Agricole et autres organismes
7 546 €	CNPEFP des sociétés d'assistance, CPNE des agents généraux d'assurance, CPNFPE des sociétés d'assurances
7 567 €	CPNE Banque
7 449 €	CNPE des sociétés financières
7 200 €	CPNE de l'ingénierie, des services informatiques et du conseil

Base légale

Date de décision	19/04/2021
Durée de l'enregistrement	5 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	19/04/2026

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2019	118	0	96 %	88 %
2018	97	0	89 %	62 %
2017	90	0	80 %	68 %
2016	61	0	94 %	85 %

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP29434

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP41716

CORRESPONDANCES (PAR BLOCS)

RNCP34478, RNCP36144, RNCP36591, RNCP38123

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/35538/>

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	1
Parcours menés à terme	0

Taux d'achèvement	0 %
Période	11/2022 – 03/2023

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

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	1
Montant total engagé	1 390 €
Coût moyen par dossier	1 390 €
Durée moyenne	917 h
Période	10/2022
France compétences	100 %

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