

Conseiller gestionnaire bancassurance clientèle des particuliers

RNCP35964 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 6
Code(s) NSF	313
Formacode(s)	15054
Code(s) ROME	C1203, C1206, C1102
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	15/10/2021
Date d'échéance	15/10/2024

Certificateur(s)

INSTITUT FORMAT CREDIT AGRICOLE MUTUEL · SIRET : 30617018400015

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Le « Conseiller gestionnaire Banque-Assurance clientèle des particuliers » est chargé de vendre des produits et des services bancaires à des personnes physiques qui agissent dans le cadre de leurs intérêts personnels (et non professionnels). Sa mission est de conquérir de nouveaux clients et de fidéliser les existants en leur proposant en permanence des produits et services adaptés à leurs attentes.

ACTIVITÉS VISÉES

Accueil d'un client bancassurance particulier

Collecte des informations permettant la connaissance du client bancassurance particulier et l'ouverture d'un compte

Identification des besoins d'un client bancassurance particulier dans un contexte omnicanal

Analyse de l'environnement économique, juridique et fiscal du client particulier

Préconisations au client des services et produits bancaires adaptés aux besoins identifiés

Concrétisation d'une vente de produits et services bancaires

Anticipation et réaction face aux événements particuliers de la vie du client (vie du client et de son compte (ATD, SE, incidents, opposition, clôture)

Gestion des risques opérationnels

Traitement du client bancassurance particulier dans le respect de l'environnement réglementaire

Développement d'un portefeuille de clients bancaires particuliers

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Assurer l'accueil du client, en garantissant le bon fonctionnement de l'agence et de l'espace libre accès, en identifiant les opérations de son champ d'activité et en prenant en compte les limites de sa délégation

Mobiliser les ressources utiles pour satisfaire le client, en optimisant les synergies internes et en appliquant les processus de l'établissement

Agir dans le respect de la réglementation, en appliquant la réglementation AMF et la MIF, en s'informant en permanence des évolutions et mettant en œuvre les règles de conformité, en réagissant à toute présomption de blanchiment

Mener un entretien découverte en mettant le client à l'aise (écoute active), en posant les questions permettant d'obtenir les informations recherchées et d'atteindre les objectifs identifiés

Décrypter l'environnement économique, juridique et fiscal de la clientèle de particulier, en contextualisant l'économie nationale dans la mondialisation, en connaissant l'organisation juridictionnelle française, en pratiquant le droit de la consommation, en identifiant la situation matrimoniale et la capacité des clients et en maîtrisant les règles de fonctionnement de l'impôt sur le revenu et de l'ISF

Procéder à l'ouverture du compte, en respectant les procédures définies par son établissement et en assurant le suivi et le bon fonctionnement.

Identifier les besoins du client et lui proposer des solutions adaptées proposés par la banque (produits et services liés au fonctionnement du compte, moyens de paiement adaptés, produits d'assurance IARD, solutions d'épargne non bancaire, produits de défiscalisation, financements...)

Gérer le risque au quotidien, en prenant les décisions de paiement appropriées, en rencontrant régulièrement son client pour faire le point et analyser les causes d'une dégradation

Réagir aux incidents et changements divers survenant sur le compte du client, en repérant et en analysant les différents types d'incidents et les modifications dans le fonctionnement du compte, en évaluant les risques associés, en faisant le point avec le client et en prenant les mesures correctives appropriées

Traiter les réclamations en partageant avec le client les résultats de l'analyse et les responsabilités de chacun et en redressant les éventuelles opérations incorrectes

Analyser la rentabilité du portefeuille, en utilisant les outils de son établissement, en comparant les résultats au plan d'action, en contextualisant son activité (agence, environnement, concurrence...), en identifiant les écarts segment par segment et en analysant leur origine, en vérifiant que les moyens prévus ont bien été mis en œuvre, en recherchant les causes possibles d'amélioration ou de dégradation de la situation, en analysant les facteurs de risque de son portefeuille et en synthétisant les informations

Acquérir de nouveaux clients (prospection, prescription, recommandation) en identifiant le moment opportun pour contacter ses prospects et clients, en utilisant les techniques d'approche définies, en suscitant l'intérêt du contact, en répondant aux objections, en prenant date et en alimentant le système d'information

Blocs de compétences

RNCP35964BC01 — Conseiller un client bancaire particulier au quotidien dans le respect de la réglementation

LISTE DE COMPÉTENCES

Maîtriser le fonctionnement du compte bancaire et des services associés pour proposer la bonne solution au client

Expliquer les moyens de paiement et leur utilisation et l'application des conditions bancaires

Traiter les dysfonctionnements et les anomalies sur les services courants

Déterminer les mesures utiles à la prévention du risque civil et pénal du banquier

Définir le cadre de traitement des litiges

Maîtriser la notion de risques du métier de banquier

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Questionnaire d'évaluation en ligne. Cas pratique. Echange avec le jury lors de la soutenance orale de synthèse

RNCP35964BC02 — Développer la relation client bancaire dans un environnement multicanal

LISTE DE COMPÉTENCES

Organiser la prospection et la conquête de nouveaux clients par téléphone pour une prise de rdv ou en face à face

Aborder un prospect, traiter les objections, par téléphone et en face à face

Négocier avec les clients et mettre en œuvre les bonnes pratiques d'une négociation réussie

Traiter efficacement les objections des clients

Gérer la relation clients dans un contexte omnicanal

Mettre en place une organisation propice au travail efficace à plusieurs

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Questionnaire d'évaluation en ligne. Mise en situation professionnelle au travers de cas pratique à réaliser par individuellement et par équipe. Entretien oral avec le jury de synthèse sur les modalités de mise en œuvre opérationnelle

RNCP35964BC03 — Appliquer la fiscalité des clients bancaires particuliers

LISTE DE COMPÉTENCES

Utiliser la fiscalité pour optimiser l'épargne des particuliers, via la déclaration des revenus (issus de l'activité salariée ou provenant de l'activité non salariée, issus du patrimoine mobilier), la détermination de la base imposable et le calcul de l'impôt, la fiscalité de la transmission...

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Questionnaire d'évaluation en ligne ; Réalisation d'exercices d'application à l'écrit ; Mise en situation professionnelle devant un jury

RNCP35964BC04 — Commercialiser des produits d'assurances et d'épargne

LISTE DE COMPÉTENCES

Maîtriser les produits d'épargne bancaire pour un conseil client adapté

Décoder l'information économique et repérer les facteurs qui agissent sur la prise de décision des conseillers

Découvrir les spécificités du marché boursier, identifier les différentes catégories de valeurs mobilières, leur fiscalité, les supports dédiés pour un conseil client approprié

Maîtriser les produits d'épargne assurance-vie pour un conseil client adapté

Etre habilité sur le socle intermédiation assurances niveau 3 pour commercialiser des produits assurances :

Assurance-vie Epargne ; Offre assurance des biens et des personnes

S'approprier la démarche commerciale, protection et outils de gestion assurance

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Questionnaire d'évaluation en ligne ; Réalisation par écrit d'un exercice d'application ; Entretien oral avec le jury de synthèse sur les conditions de vente de produits d'assurances

Participation à un forum d'échanges des bonnes pratiques ; Evaluation des pratiques des pairs ; Exercices d'application collaboratifs, avec évaluation par les pairs

RNCP35964BC05 — Mettre en œuvre les techniques de financement des particuliers

LISTE DE COMPÉTENCES

Traiter une demande de financement, de son étude à sa mise en place

Spécifier les différentes catégories de revenus fonciers et préciser les modalités de calcul des déficits fonciers

Définir le champ d'application des plus-values immobilières et expliquer les modalités d'imposition des plus-values immobilières

Accéder au taux marginal d'imposition des clients en prenant en compte toutes les situations et toutes les incidences

Utiliser la déclaration de revenus et l'avis d'imposition comme moyens de découverte

Valoriser leurs contacts commerciaux par des préconisations adaptées grâce à la prise en compte globale de l'imposition des revenus des clients

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Questionnaire en ligne d'évaluation des connaissances ; Exercice d'application et résolution d'un cas client par écrit (examen) ; Soutenance d'un cas client devant le jury de synthèse

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Le « Conseiller gestionnaire Banque-Assurance clientèle des particuliers » travaille au sein d'une agence bancaire.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Le « Conseiller gestionnaire Banque-Assurance clientèle des particuliers » est chargé de vendre des produits et des services bancaires à des personnes physiques qui agissent dans le cadre de leurs intérêts personnels (et non professionnels). Sa mission est de conquérir de nouveaux clients et de fidéliser les existants en leur proposant en permanence des produits et services adaptés à leurs attentes.

Les autres appellations similaires le plus souvent rencontrées dans les entreprises du secteur bancaire sont, selon les diverses conventions collectives applicables (et qui ne recouvrent pas forcément les mêmes niveaux de responsabilité) ; Chargé de clientèle ; Conseiller commercial ; Conseiller de clientèle particuliers ; Assistant commercial / assistant de clientèle

des particuliers

RÉGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

La réglementation du secteur bancaire et assurance institue notamment l'obligation de formation pour les collaborateurs du réseau commercial dans plusieurs domaines :

Conformité : Instruction AMF (Doc 2010-09) : passage de l'examen certifié de l'Autorité des marchés financiers devient obligatoire ; FIDES ; sanctions internationales ; loi Lagarde ; Lutte anti-blanchiment ; secret bancaire...

Assurances :

Directive 2002/92/CE du 09/12/02 sur l'intermédiation en assurance Arrêté du 23/06/2008 portant homologation des programmes minimaux de stage de formation des intermédiaires en assurance et des salariés de niveau I et II. Directive (UE) 2016/97 du Parlement européen et du Conseil du 20 janvier 2016 sur la distribution d'assurances Article 3 du décret n° 2018-431 du 1er juin 2018 relatif aux exigences professionnelles de formation des courtiers de produits d'assurance Ordonnance n° 2018-361 du 16 mai 2018 relative à la distribution d'assurances (entrera en vigueur au 1er octobre 2018)

Décret n° 2018-431 du 1er juin 2018 relatif à la distribution d'assurances ; Décret n° 2012-101 du 26 janvier 2012 relatif aux Intermédiaires en Opérations de Banque et Services de Paiement Arrêté du 9 juin 2016 portant approbation des programmes de formation des intermédiaires en opérations de banque et en services de paiement Décret n°2016-607 du 13 mai 2016 relatif aux contrats de crédit immobilier et aux intermédiaires en opérations de banque et en services de paiement (rectificatif)

Droit :

Loi n° 71-1130 du 31 décembre 1971 portant réforme de certaines professions judiciaires et juridiques Règlement n° 2016/679 du 27 avril 2016 sur la protection des données, dit RGPD Directive MIF 2 et le règlement PRIIPS entrés en vigueur le 3 janvier 2018 Compétence Juridique Appropriée (CJA).

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

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Via la formation continue : être titulaire d'un diplôme BAC +2 (BTS, DUT, DEUG ou tout autre diplôme homologué de niveau 5 RNCP ou reconnu équivalent), idéalement dans les domaines Comptabilité, Gestion, Finances, Relation client, Commerce.

Si cette condition n'est pas remplie, le dossier du candidat doit systématiquement être soumis à l'approbation de la Commission nationale des inscriptions de l'IFCAM. Celle-ci peut accorder des dérogations pour l'accès à la certification à l'issue du parcours, sous réserve des mesures suivantes :

Validation des acquis professionnels (VAP) : L'expérience professionnelle de l'apprenant dans le domaine concerné est prise en compte si elle est supérieure à 3 ans dans un métier comparable à celui visé par la certification (et avis favorable de la Commission des Inscriptions), de 5 ans sur un métier lié au commerce, à la relation clients, au marketing BtoB, à l'immobilier, à la fiscalité, au droit ou à la gestion, au cas où le niveau de formation initiale : serait compris entre Bac validé et Bac + 1 ou comparable à un niveau de diplôme Bac + 2 mais

validé dans un pays étranger

Validation des acquis académiques (VAA) : la formation initiale du candidat est prise en compte si celui-ci souhaite être dispensé d'une ou plusieurs UE, en faisant valoir son cursus académique comparable à celui de la certification visé (à condition que celui-ci présente un tronc commun à 80% avec la certification)

Validation des études supérieures (VES) : le parcours d'études supérieures antérieures de l'apprenant dans un pays étranger peut être pris en compte pour compenser l'absence de diplôme reconnu par l'Etat français dans les domaines recommandés

Via le dispositif de VAE : la validation des acquis de l'expérience est un dispositif de reconnaissance des compétences acquises ouvert à toute personne, quels que soient son âge, sa nationalité, son statut face à l'emploi, qu'elle possède ou non un ou plusieurs diplômes. Les certifications IFCAM sont donc accessibles par cette voie avec pour seul prérequis de pouvoir justifier d'1 an d'expérience (1607 heures) dans le champ visé par la certification. Cette expérience peut être valorisée par différents biais : expériences professionnelles, bénévolat, volontariat, expériences syndicales. L'IFCAM propose en outre un dispositif d'accompagnement VAE pour tout candidat intéressé par la démarche

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

Le jury est composé de 9 membres dont 7 externes

ACCESSIBLE EN OUTRE-MER

Nouvelle-Calédonie, Polynésie française

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	8 265 €
Selon la branche	8 265 € – 8 456 €
Prise en charge	Branches concernées
8 265 €	Valeur par défaut · 211 branches
8 456 €	CPNEFP dans les établissements d'enseignement privés sous contrat
8 379 €	CPNEFP de la Branche des Caisses régionales de Crédit Agricole et autres organismes

Base légale

Date de décision	15/10/2021
Durée de l'enregistrement	3 ans

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2019	221	3	97 %	89 %
2018	167	2	100 %	87 %
2017	84	2	100 %	88 %

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP26945

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP41650

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

<https://ifcam-cpf.fr/>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/35964/>

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	3 803
Parcours menés à terme	3 007
Taux d'achèvement	79 %
Période	02/2022 – 07/2026

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

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	4 369
Montant total engagé	2 511 363 €
Coût moyen par dossier	575 €
Durée moyenne	50 h
Période	11/2021 – 10/2024
France compétences	96 %
Reste à charge titulaire	3 %
Entreprise	1 %
Compte d'engagement citoyen	0 %
OPCO	0 %

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