

Conseiller de clientèle en assurances et produits financiers

RNCP36144 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 6
Code(s) NSF	313
Formacode(s)	41054, 41062, 34076
Code(s) ROME	C1110, C1203
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	26/01/2022
Date d'échéance	26/01/2025

Certificateur(s)

ESCCOT - GROUPE ESCCOT · SIRET : 39044285300045

Partenaires habilités

30 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 1 à former et organiser l'évaluation et 29 à former.

Organisme	SIRET	Habilitatio n
ALTERNANCE PAYS DE LA LOIRE	45270314300035	Former
ALTERNANCE PICARDIE	90262252100042	Former
ALTERNANCE SEVRE ET VIENNE	48832827900069	Former
ALTSUP	97930468000023	Former
CFA DE HAUTE SAONE	13002607300135	Former
CFA DU JURA	13002607300093	Former
CHAMBRE DE METIERS ET DE L'ARTISANAT DE REGION BOURGOGNE FRANCHE-COMTE	13002607300010	Former
CIFA JEAN LAMELOISE	13002607300176	Former
DELEGATION DE LA COTE D'OR	13002607300028	Former
DELEGATION DE LA SAONE ET LOIRE	13002607300150	Former

Liste complète des 30 partenaires habilités : <https://data.aktaconseil.fr/certifications/rncp36144-conseiller-de-clientele-en->

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Dans le cadre d'un plan commercial collectif de prospection du marché local des particuliers et des professionnels et de fidélisation de la clientèle, le Conseiller de clientèle en assurances et produits financiers intervient dans la déclinaison de la stratégie commerciale au niveau local. Il mettra en oeuvre des actions commerciales et de communication pour satisfaire la clientèle dans un contexte omnicanal.

ACTIVITÉS VISÉES

Mise en place des pratiques réglementaires et des services dédiés
Réalisation d'un diagnostic stratégique adapté à la clientèle ciblée par l'agence bancaire/d'assurances
Définition et organisation de la stratégie commerciale
Fidélisation de la clientèle particuliers et professionnels TNS (travailleurs non salariés)
Développement du portefeuille client (particuliers et professionnels TNS) dans un contexte omnicanal
Conseil client dans le respect du cadre réglementaire de la banque/assurances
Diagnostic global de la situation du client ou prospect
Conduite d'un entretien de vente conseil
Instruction et gestion d'un contrat d'assurance ou financier
Gestion des insatisfactions clients
Elaboration d'une offre complète d'assurances pour les particuliers et professionnels TNS
Participation à la gestion des sinistres
Elaboration d'une offre sur-mesure de produits et services financiers adaptée aux besoins et à la situation du client particulier
Identification des risques financiers

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Situer son activité dans l'organisation globale de l'assurance et de la banque en France, dans le respect du code monétaire et financier, ou des codes des assurances et de la mutualité, afin d'assumer pleinement son rôle dans un environnement concurrentiel et réglementaire en constante évolution
Réaliser un diagnostic stratégique, à partir d'outils adaptés, afin d'identifier les leviers d'actions les plus intéressants pour l'agence bancaire/d'assurance face à son marché au niveau local en cohérence avec la clientèle des particuliers et professionnels TNS (artisans, commerçants, professions libérales)
Formaliser les objectifs de vente et identifier les moyens et ressources nécessaires (budgétaires, humaines, matérielles...), à l'aide d'outils de planification, afin d'opérationnaliser la démarche commerciale à mettre en œuvre et accompagner l'équipe dans le déploiement du plan d'actions commercial
Organiser l'activité commerciale, à l'aide d'indicateurs de performance et de gestion fiables et en utilisant les logiciels de suivi d'activité/reporting, pour mesurer la rentabilité de l'activité commerciale et suivre l'évolution du portefeuille clients
Proposer et mettre en place des actions de fidélisation dans un contexte omnicanal, en respectant le RGPD et à partir des données issues du CRM, afin de personnaliser la relation client et augmenter le taux d'équipement des clients particuliers et professionnels TNS
Construire une relation client pérenne, en informant le client et en l'accompagnant par l'utilisation des outils digitaux de l'agence bancaire/d'assurance, afin d'optimiser l'expérience client et développer la satisfaction client
Mettre en place des actions de prospection ciblées pour obtenir des

rendez-vous qualifiés, en respectant la réglementation du démarchage régi par le code monétaire et financier, le code des assurances ou le code de la mutualité, afin d'enrichir son portefeuille clients

Développer et animer un réseau de partenaires (courtiers en crédit, agences immobilières, notaires, bureaux d'études, etc) afin d'identifier des prescripteurs et d'enrichir son portefeuille clients

Participer au déploiement de la stratégie de communication digitale, par la mise en place d'un plan d'actions digitales opérationnel, pour accompagner le développement commercial de l'agence et conquérir de nouveaux prospects ou transformer des leads en clients

Conseiller le client ou prospect, dans le respect du devoir de conseil tout au long de la vie du contrat conformément au cadre réglementaire de l'assurance (DDA) et des marchés financiers (MIF 2), afin de l'accompagner dans sa prise de décision et établir une relation de confiance et de long terme.

Réaliser un diagnostic assurances et patrimonial du client ou prospect, au moyen des données de l'historique du client issues du CRM et lors de l'entretien (en face à face ou à distance), afin de conseiller au mieux le client/prospect selon sa situation ou de l'orienter vers un collaborateur expert.

Mener un entretien de vente conseil, en respectant les étapes et les techniques de la négociation commerciale en face à face ou à distance, afin de développer un argumentaire en adéquation avec les besoins du client et obtenir l'adhésion du client.

Instruire un contrat d'assurance ou financier, en collectant et traitant les informations nécessaires dans le respect du RGPD, afin d'assurer le suivi du contrat via les outils de gestion de l'agence.

Détecter et traiter les insatisfactions clients, en s'appuyant sur des techniques de communication non violente et en maîtrisant son stress, afin de résoudre le conflit et pérenniser la relation clients.

C4.1.1- Elaborer une offre complète et sur mesure d'assurances et de prévoyance au client particulier, en adaptant l'offre à la situation du client tout en mesurant les risques encourus, afin de répondre au mieux à ses besoins en matière de protection de biens personnels et de personnes.

Proposer au client professionnel TNS une offre complète d'assurances (multi-risque professionnelle, protection sociale, dispositif Madelin et retraite complémentaire), en prenant en compte la situation du client, afin de lui proposer une solution personnalisée et l'informer sur les risques.

Participer à la mise en oeuvre de gestion de sinistres (conformité, procédure d'expertise, suivi et indemnisation des dossiers) jusqu'au règlement, en fonction des garanties du contrat signé, afin de régler le sinistre.

Proposer au client particulier des solutions, pour la gestion quotidienne et d'épargne, adaptées à sa situation patrimoniale et fiscale, en appliquant les réglementations AMF et MIF2, afin de répondre à ses besoins en matière de placement et de gestion courante.

Proposer la solution de financement la mieux adaptée aux contraintes du client, en évaluant sa solvabilité financière à l'aide du "credit scoring", en tenant compte des lois sur le crédit, afin de l'aider à concrétiser son projet (immobilier, auto, travaux, consommation,...).

Identifier le risque financier (fraude fiscale, blanchiment, chèque impayé, opposition sur carte,...), par un suivi et un contrôle des comptes clients tout au long de la relation client,

afin de garantir la sécurité financière et juridique de l'agence et apporter des mesures correctives.

Blocs de compétences

RNCP36144BC01 — Organisation et mise en œuvre de la stratégie commerciale en agence bancaire, d'assurance ou courtier

LISTE DE COMPÉTENCES

Situer son activité dans l'organisation globale de l'assurance et de la banque en France, dans le respect du code monétaire et financier, ou des codes des assurances et de

la mutualité, afin d'assumer pleinement son rôle dans un environnement concurrentiel et réglementaire en constante évolution

Réaliser un diagnostic stratégique, à partir d'outils adaptés, afin d'identifier les leviers d'actions les plus intéressants pour l'agence bancaire/d'assurance face à son marché au niveau local en cohérence avec la clientèle des particuliers et professionnels TNS (artisans, commerçants, professions libérales)

Formaliser les objectifs de vente et identifier les

moyens et ressources nécessaires (budgétaires, humaines, matérielles...), à l'aide d'outils de planification, afin d'opérationnaliser la démarche commerciale à mettre en œuvre et accompagner l'équipe dans le déploiement du plan d'actions commercial

Organiser l'activité commerciale, à l'aide d'indicateurs de performance et de gestion fiables et en utilisant les logiciels de suivi d'activité/reporting, pour mesurer la rentabilité de l'activité commerciale et suivre l'évolution du portefeuille clients

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Epreuve individuelle

- Diagnostic stratégique

Rendu : remise d'un dossier écrit

RNCP36144BC02 — Gestion d'un portefeuille client et fidélisation dans un contexte omnicanal

LISTE DE COMPÉTENCES

Proposer et mettre en place des actions de fidélisation dans un contexte omnicanal, en respectant le RGPD et à partir des données issues du CRM, afin de personnaliser la relation client et augmenter le taux d'équipement des clients particuliers et professionnels TNS

Construire une relation client pérenne, en informant le client et en l'accompagnant par l'utilisation des outils digitaux de l'agence bancaire/d'assurance, afin d'optimiser l'expérience client et développer la satisfaction client

Mettre en place des actions de prospection ciblées pour obtenir des rendez-vous qualifiés, en respectant la réglementation du démarchage régi par le code monétaire et financier, le code des assurances ou le code de la mutualité, afin d'enrichir son portefeuille clients.

Développer et animer un réseau de partenaires (courtiers en crédit, agences immobilières, notaires, bureaux d'études, etc) afin d'identifier des prescripteurs et d'enrichir son portefeuille clients

Participer au déploiement de la stratégie de communication digitale, par la mise en place d'un plan d'actions digitales opérationnel, pour accompagner le développement commercial de l'agence et conquérir de nouveaux prospects ou transformer des leads en clients

MODALITÉS D'ÉVALUATION

RNCP36144BC03 — Conseil et vente de produits d'assurances et financiers dans le respect du cadre réglementaire

LISTE DE COMPÉTENCES

Conseiller le client ou prospect, dans le respect du devoir de conseil tout au long de la vie du contrat conformément au cadre réglementaire de l'assurance (DDA) et des marchés financiers (MIF 2), afin de l'accompagner dans sa prise de décision et établir une relation de confiance et de long terme

Réaliser un diagnostic assurances et patrimonial du client ou prospect, au moyen des données de l'historique du client issues du CRM et lors de l'entretien (en face à face ou à distance), afin de conseiller au mieux le client/prospect selon sa situation ou de l'orienter vers un collaborateur expert

Mener un entretien de vente conseil, en respectant les étapes et les techniques de la négociation commerciale en face à face ou à distance, afin de développer un argumentaire en adéquation avec les besoins du client et obtenir l'adhésion du client

Instruire un contrat d'assurance ou financier, en collectant et traitant les informations nécessaires dans le respect du RGPD, afin d'assurer le suivi du contrat via les outils de gestion de l'agence

Détecter et traiter les insatisfactions clients, en s'appuyant sur des techniques de communication non violente et en maîtrisant son stress, afin de résoudre le conflit et pérenniser la relation clients.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Epreuve individuelle - Diagnostic et proposition commerciale -
Jeu de rôles

RNCP36144BC04 — Elaboration d'une offre sur-mesure de produits d'assurances ET financiers pour les particuliers et professionnels TNS

LISTE DE COMPÉTENCES

Elaborer une offre complète et sur mesure d'assurances et de prévoyance au client particulier, en adaptant l'offre à la situation du client tout en mesurant les risques encourus, afin de répondre au mieux à ses besoins en matière de protection de biens personnels et de personnes

Proposer au client

professionnel TNS une offre complète d'assurances (multi-risque professionnelle, protection sociale, dispositif Madelin et retraite complémentaire), en prenant en compte la situation du client, afin de lui proposer une solution personnalisée et l'informer sur les risques

Participer à la mise en oeuvre de

gestion de sinistres (conformité, procédure d'expertise, suivi et indemnisation des dossiers) jusqu'au règlement, en fonction des garanties du contrat signé, afin de régler le sinistre

Proposer au client particulier des solutions, pour

la gestion quotidienne et d'épargne, adaptées à sa situation patrimoniale et fiscale, en appliquant les réglementations AMF et MIF2, afin de répondre à ses besoins en matière de placement et de gestion courante

Proposer la solution de

financement la mieux adaptée aux contraintes du client, en évaluant sa solvabilité financière à l'aide du "credit scoring", en tenant compte des lois sur le crédit, afin de l'aider à concrétiser son projet (immobilier, auto, travaux, consommation,...)

Identifier le risque financier

(fraude fiscale, blanchiment, chèque impayé, opposition sur carte,...), par un suivi et un contrôle des comptes clients tout au long de la relation client, afin de garantir la sécurité financière et juridique de l'agence et apporter des mesures correctives

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Epreuve individuelle - Construction d'une offre commerciale de produits d'assurances et gestion d'un sinistre

Epreuve individuelle Construction d'une offre commerciale de produits financiers

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Le conseiller de clientèle en assurances et produits financiers exerce son activité dans le secteur banque-assurance, dans un établissement d'assurances/ mutuelle ou bancaire et financier, un cabinet de courtage en assurance, mutuelle d'assurance, caisse de retraite et prévoyances, ou dans des centres de relation client à distance.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Collaborateur d'agence

Conseiller commercial

Conseiller en assurances

Chargé d'affaires en banque et en assurance

Chargé de clientèle particuliers

Chargé de clientèle professionnelle (travailleurs non salariés)

RÈGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

Les métiers visés par notre certification professionnelle sont l'objet d'un certain nombre d'aspects réglementaires qui sont en constante évolution. La certification doit permettre aux futurs certifiés d'être en règle pour exercer leur futur métier.

- Loi Hamon du 17/03/2014 qui permet aux adhérents de résilier leur assurance automobile et habitation quand ils le souhaitent et sans frais
- L'extension de la loi Hamon avec la Résiliation Infra Annuelle du 01/12/2020 qui permet de résilier les contrats complémentaires santé particuliers et professionnels et contrats collectifs d'entreprise,
- Loi Bourquin du 21 février 2017 relatives aux assurances emprunteur,
- Loi PACTE du 22 mai 2019 (Plan d'action pour la croissance et la transformation des entreprises) et son impact sur l'épargne retraite (ordonnance du 24/07/2019) et l'assurance vie (décret du 26/2/2019),
- Le dispositif Madelin (santé, prévoyance et retraite) pour les travailleurs non-salariés
- Le cadre français et européen de la Règlementation Générale sur la Protection des Données (RGPD) en vigueur depuis le 25/05/2018.
- La Directive européenne sur la Distribution de l'Assurance (DDA) visant à renforcer la protection des consommateurs de produits d'assurance et le devoir de conseil du 01/10/2018,
- La Capacité professionnelle en assurance,
- La Certification AMF,
- Capacité professionnelle en assurance: En application de l'article L 512 5 du Code des assurances, toute personne qui pratique l'intermédiation en assurance doit disposer d'une capacité professionnelle adaptée à son niveau de responsabilité.
- Chaque entreprise de distribution d'assurance doit mettre en place la capacité professionnelle d'assurance et la DDA et en est responsable devant l'ACPR (Autorité de contrôle du secteur de l'assurance avec pouvoir de sanctions). L'entreprise de distribution d'assurance doit satisfaire à ces obligations de formation de ses équipes en fonction de l'expérience, du diplôme, ou de la formation continue en cas de contrôle de l'ACPR.
- La certification prépare l'apprenant à l'obtention de cette capacité professionnelle. L'inscription à l'ORIAS est uniquement réalisée par l'entreprise d'assurance ainsi que la validation de la capacité professionnelle.

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

Le titulaire doit être titulaire :

- d'un Bac + 2 (BTS MCO, BTS NDRC, DUT GEA, DUT TC, DEUG de Droit, DEUG AES, ou toute formation permettant d'avoir les prérequis nécessaires) ;
- d'un Titre RNCP de niveau 5, si diplôme non validé complété d'1 an d'expérience minimum ;
- d'un Titre RNCP de niveau 4 avec 3 ans d'expériences professionnelles minimum pour toutes les voies d'accès (formation initiale ou continue)

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

Le jury est composé de 4 membres dont deux professionnels externes

COMPOSITION DU JURY — VAE

Le jury est composé de deux membres, dont un professionnel externe.

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	7 923 €
Selon la branche	6 000 € – 8 262 €
Prise en charge	Branches concernées
7 923 €	Valeur par défaut · 194 branches

8 262 €	CNPEFP des sociétés d'assistance, CPNE Branche Caisse d'Epargne, CPNE Travail Temporaire, CPNE de la branche Banque Populaire, CPNE des agents généraux d'assurance
7 800 €	CPNEF branche retraite complémentaire et prévoyance, CPNEFP Mutualité
7 300 €	CPNE Banque, CPNEFP du Crédit Mutuel
8 255 €	CPNEFP Professions de la Photographie
8 200 €	CPNEFP de la branche professionnelle des Entreprises du courtage d'assurances et/ou réassurances
8 134 €	CPNE FP Commerce de Détail de l'Horlogerie Bijouterie
8 112 €	CPNEFP de la Branche des Caisses régionales de Crédit Agricole et autres organismes
7 967 €	CPNEFP de la branche des entreprises du bureau et du numérique (commerces et services)
7 900 €	Commission Paritaire Activités de Marchés Financiers
7 156 €	CPNEFP de la blanchisserie, laverie, location de linge, nettoyage à sec, pressing et teinturerie
6 000 €	CPNEFP de la métallurgie

Base légale

Date de décision	26/01/2022
Durée de l'enregistrement	3 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	26/01/2025

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2020	37	0	74 %	—
2019	22	1	100 %	86 %
2018	16	0	92 %	73 %
2017	9	0	100 %	100 %

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP30392

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP39610

CORRESPONDANCES (PAR BLOCS)

RNCP34478, RNCP35442, RNCP36591, RNCP37286

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

<https://www.groupe-escot.fr/formation/charge-de-clientele-assurances-produits-financiers>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/36144/>

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	7
Parcours menés à terme	3
Taux d'achèvement	43 %
Période	08/2022 – 09/2025

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

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	7
Montant total engagé	18 218 €
Coût moyen par dossier	2 603 €
Durée moyenne	213 h
Période	07/2022 – 12/2024
France compétences	95 %
Reste à charge titulaire	5 %

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