

Chargé de clientèle particuliers et professionnels en banque et assurance

RNCP36591 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 6
Code(s) NSF	313
Formacode(s)	41092, 41083
Code(s) ROME	C1206, C1102
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	01/07/2022
Date d'échéance	01/07/2027

Certificateur(s)

CCI FRANCE · SIRET : 18750002000073

Partenaires habilités

66 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 66 à former et organiser l'évaluation.

Organisme	SIRET	Habilitation
AGENCE DE SAINT RAPHAEL	18830001600121	Former et organiser l'évaluation
ASS DE GESTION DU CENTRE DE FORMATION D'APPRENTIS SUPERIEUR DE BOURGOGNE	50876465100024	Former et organiser l'évaluation
ASS DE GESTION DU CENTRE DE FORMATION D'APPRENTIS SUPERIEUR DE BOURGOGNE	50876465100032	Former et organiser l'évaluation
ASS MEUSIENNE INTER FORMATION ET PROMOTI	78338177500023	Former et organiser l'évaluation
ASSOCIATION DU CENTRE DE FORMATION D'APPRENTIS DES CHAMBRES DE METIERS ET ARTISANAT ET CHAMBRE DE COMMERCE INDUSTRIEL	30804972500036	Former et organiser l'évaluation
CAMPUS DU LAC	41058110200010	Former et organiser l'évaluation
CCI FORMATION SAINT-ETIENNE	13002170200084	Former et organiser l'évaluation
CCI FORMATION- SUP'TG NIORT	18790001400098	Former et organiser l'évaluation
CCIT DE L ALLIER	13002286600011	Former et organiser l'évaluation
CCI TERRITORIALE ALPES DE HTE PROVENCE	18040001200019	Former et organiser l'évaluation

Liste complète des 66 partenaires habilités : <https://data.aktaconseil.fr/certifications/rncp36591-charge-de-clients-particuliers-et-professionnels-en-banque-et-assurance/partenaires>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Le Chargé de clientèle particuliers et professionnels en banque et assurance a pour mission d'assurer la commercialisation de produits de banque et d'assurance auprès d'une clientèle de particuliers et/ou de professionnels (uniquement pour les entreprises unipersonnelles, auto-entrepreneurs, libéraux, artisans ou TPE). Il a donc la responsabilité de constituer, entretenir et développer un portefeuille de clients, qu'il conseille et accompagne dans leurs projets en leur proposant des produits adaptés à leurs besoins et problématique, qu'il s'agisse de financer l'achat d'un bien, de garantir la sécurité de leurs biens ou de leur responsabilité, ainsi que d'opérer une gestion optimale de leur compte, de leur épargne et de leur prévoyance

ACTIVITÉS VISÉES

La définition des cibles particuliers et/ou professionnels à prospecter, dans le respect de la stratégie commerciale de l'établissement banque/assurance et identification des leviers de captation d'attention permettant de les atteindre

La sélection d'actions de prospection omnicanale adaptées aux cibles particuliers et/ou professionnels visées et organisation de leurs conditions de mise en œuvre

La réalisation des actions de prospection omnicanale auprès des cibles particuliers et/ou professionnels potentiellement clientes de produits banque/assurance

L'évaluation des résultats et de l'efficacité du plan de prospection omnicanale mis en œuvre auprès de clients potentiels de produits banque/assurance

Le diagnostic du besoin du client/prospect en matière de produits banque/assurance particulier ou professionnel et évaluation de son profil de risque

Le conseil du client particulier et/ou professionnel concernant ses besoins en matière de produits banque/assurance, dans le respect des obligations d'information, de transparence et de confidentialité imposées par la réglementation

L'élaboration de solutions banque-assurance adaptées aux besoins du client particulier et/ou professionnel

La négociation, la vente et la contractualisation des produits banque-assurance auprès d'une clientèle de particuliers et/ou professionnels

La conduite d'une veille sur la réglementation dans le secteur de la banque et de l'assurance et l'identification des évolutions des devoirs et obligations déontologiques vis-à-vis des clients

Le suivi et l'entretien de la relation avec les clients particuliers et/ou professionnels de produits banque/assurance

L'analyse du niveau de satisfaction des clients particuliers et/ou professionnels de produits banque/assurance de son portefeuille et l'identification des conditions d'amélioration de la relation clients

L'évaluation et formalisation des résultats commerciaux sur son périmètre d'activité.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Déterminer les cibles de particuliers ou de professionnels de la prospection omnicanale à réaliser

Analyser les comportements, usages et besoins potentiels des cibles définies en matière de produits banque/assurance

Choisir les actions de prospection omnicanale à mettre en œuvre en direction de clients potentiels de produits banque/assurance

Organiser le plan de prospection omnicanale à mettre en œuvre en direction de clients potentiels de produits banque/assurance

Réaliser ou participer à la production des supports de communication adaptés aux différents canaux utilisés et aux caractéristiques de ses cibles

Recueillir des informations complémentaires concernant les cibles du plan de prospection

Conduire des entretiens de prospection en face-à-face ou à distance

Evaluer les résultats des actions de prospection omnicanale mises en œuvre

Evaluer le besoin d'un client/prospect particulier ou professionnel de produits banque/assurance

Opérer une prise d'informations complémentaires concernant le profil et la situation du client/prospect particulier ou professionnel de produits banque/assurance

Analyser le régime professionnel, social, patrimonial et fiscal du client/prospect

Formuler des recommandations de solutions banque/assurance (prévoyance, investissement, financement, couverture,) correspondant potentiellement au besoin et projets du client

Construire une solution de produit banque/assurance durable, adaptée au besoin et aux projets du client

Elaborer un argumentaire de présentation de la solution de produit banque/assurance élaborée

Présenter la solution de banque/assurance élaborée au client

Négocier les conditions de délivrance de la solution de produit banque/assurance élaborée
Contractualiser la vente des produits banque/assurance avec une clientèle de particuliers ou professionnels
Exercer une veille sur évolutions juridiques et réglementaires du secteur banque/assurance
Réaliser le suivi des membres de son portefeuille clients
Informar la clientèle de son portefeuille des nouveautés et évolutions de l'offre de produits banque/assurance élargie proposée par son entreprise (produits bancaires et assurantiels, téléphonie, temps forts en agence...)
Identifier les améliorations potentielles des modalités d'entretien de la relation clients et de l'offre produits banque/assurance de son entreprise
Evaluer les résultats des actions commerciales menées en direction de la clientèle de produits banque/assurance de son portefeuille

Blocs de compétences

RNCP36591BC01 — Prospection omnicanale de clients particuliers et/ou professionnels de produits banque/assurance

LISTE DE COMPÉTENCES

Déterminer les cibles de particuliers ou de professionnels de la prospection omnicanale à réaliser en cohérence avec les objectifs de développement commercial définis avec sa hiérarchie, en analysant les données numériques internes et externes disponibles concernant les cibles à démarcher et en les hiérarchisant en fonction de leur adéquation aux critères de ciblage, afin de cadrer et de prioriser les actions à conduire

Analyser les comportements, usages et besoins potentiels des cibles définies en matière de produits banque/assurance, en s'appuyant notamment sur les données marketing issues des outils numériques de gestion de la relation clients (CRM) et en repérant les évolutions et tendances des pratiques des consommateurs (préférences, valeurs...), afin d'identifier les actions innovantes à mettre en œuvre et les canaux et leviers de captation d'attention à utiliser

Choisir les actions de prospection omnicanale à mettre en œuvre en direction de clients potentiels de produits banque/assurance, en sélectionnant les différents canaux à utiliser de façon coordonnée (numérique, téléphonique, physique...) et les outils à déployer (mailing, référencement naturel, communication numérique institutionnelle et sur les médias sociaux...), afin d'optimiser l'atteinte de ses cibles et d'obtenir l'impact recherché en termes de génération de leads

Organiser le plan de prospection omnicanale à mettre en œuvre en direction de clients potentiels de produits banque/assurance, en fixant les objectifs à atteindre et en hiérarchisant et planifiant les actions à conduire, afin d'ordonner et d'optimiser la mise en œuvre de la démarche compte tenu des paramètres internes (calendrier de l'agence et organisation du poste de travail) et externes (variations saisonnières du marché, besoins des prospects, spécificités liées à la zone géographique...)

Réaliser ou participer à la production des supports de communication adaptés aux différents canaux utilisés et aux caractéristiques de ses cibles, en choisissant le niveau d'information et la nature de l'argumentaire présentant son offre produits/services, afin de les déployer dans le cadre des actions de prospection (emailing, publication sur les médias sociaux, scripts d'entretien téléphonique...)

Recueillir des informations complémentaires concernant les cibles du plan de prospection, en exploitant les ressources numériques, afin de mieux identifier le prospect particulier ou professionnel, ses besoins et ses motivations

Conduire des entretiens de prospection en face-à-face ou à distance, en présentant son offre de produits/services et en mobilisant des techniques de questionnement permettant d'obtenir un maximum d'informations sur le prospect et son besoin, afin de vérifier l'adéquation entre son offre et le besoin du prospect en vue de générer une vente potentielle

Evaluer les résultats des actions de prospection omnicanale mises en œuvre, en analysant les données recueillies tout au long de la campagne et intégrées dans le système d'information de son agence, afin d'identifier les informations pertinentes à faire remonter à la direction en vue d'alimenter la réflexion stratégique de l'entreprise et d'en tirer des enseignements pour les prochaines campagnes

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Etude de cas ou situation d'entreprise

Travail individuel

Production écrite

RNCP36591BC02 — Commercialisation de produits banque/assurance auprès d'une clientèle de particuliers et/ou de professionnels

LISTE DE COMPÉTENCES

Evaluer le besoin d'un client/prospect particulier ou professionnel de produits banque/assurance, en mobilisant un questionnement permettant d'éclairer la nature de ses projets et les objectifs qu'il poursuit, ainsi que ses attentes spécifiques liées à une éventuelle situation de handicap, afin de définir sa problématique (épargne, prévoyance, assurance, investissement...) et d'identifier le type de solutions à lui proposer

Opérer une prise d'informations complémentaires concernant le profil et la situation du client/prospect particulier ou professionnel de produits banque/assurance, en appliquant une grille d'analyse et des méthodes de simulation permettant l'évaluation de son sérieux et de sa solvabilité, voire de l'origine de ses fonds (en lien avec la LCB-FT), afin d'identifier et de qualifier les risques attachés à son profil et de décider de la suite à réserver dans le respect de la réglementation

Analyser le régime professionnel, social, patrimonial et fiscal du client/prospect, en adoptant une posture commerciale et en veillant au respect du RGPD concernant le traitement des informations collectées à cette occasion, afin d'établir un diagnostic de sa situation et d'évaluer les risques liés à son besoin et ses projets

Formuler des recommandations de solutions banque/assurance (prévoyance, investissement, financement, couverture,) correspondant potentiellement au besoin et projets du client, en faisant preuve de clarté, de pédagogie et d'adaptation à une éventuelle situation de handicap dans ses explications et en appliquant rigoureusement le devoir de transparence et d'information lié à la déontologie et la réglementation du secteur (DDA) ainsi qu'à la politique RSE de son entreprise, afin de l'orienter dans ses choix au mieux de ses intérêts et aspirations et de lui permettre d'opérer un choix éclairé

Construire une solution de produit banque/assurance durable, adaptée au besoin et aux projets du client et tenant compte de ses aspirations et valeurs, en s'appuyant sur les offres existantes proposées par son agence et en analysant les avantages et risques de chacun des produits sur la base de l'évaluation de leur rentabilité financière et/ou de la couverture de risque, afin d'établir une proposition cohérente avec la situation et les projets du client

Elaborer un argumentaire de présentation de la solution de produit banque/assurance élaborée, en identifiant ses points différenciants et en hiérarchisant les arguments démontrant ses avantages et bénéfices, afin de convaincre le client/prospect de son bienfondé, de devancer ses objections éventuelles et de le convaincre de s'engager dans le processus d'achat

Présenter la solution de banque/assurance élaborée au client, en développant un argumentaire adapté et exposant de façon transparente ses droits et obligations, afin de lui permettre de se déterminer dans sa décision de façon éclairée

Négocier les conditions de délivrance de la solution de produit banque/assurance élaborée, en adoptant une attitude et un mode de communication adapté à son interlocuteur, notamment en situation de handicap, et en développant un argumentaire convaincant et permettant la validation de points d'accord concernant ses différentes clauses, afin de parvenir à un consensus permettant la contractualisation

Contractualiser la vente des produits banque/assurance avec une clientèle de particuliers ou professionnels, en veillant à la formalisation d'un accord respectant le cadre juridique et les contraintes imposées concernant le traitement des données personnelles, afin de sécuriser l'engagement mutuel et de prémunir son entreprise de tout risque

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation professionnelle reconstituée

Travail individuel

Production orale

RNCP36591BC03 — Entretien et développement d'un portefeuille de clients particuliers et/ou professionnels de produits banque/assurance

LISTE DE COMPÉTENCES

Exercer une veille sur évolutions juridiques et réglementaires du secteur banque/assurance, en identifiant toute modification et nouvelle disposition – notamment en matière de déontologie – et en évaluant leur impact sur les modalités de gestion et d'entretien de la relation clients, afin de garantir la conformité du traitement de ses clients en application de la législation

Réaliser le suivi des membres de son portefeuille clients, en consultant régulièrement les données, indicateurs et états générés automatiquement par le système d'information concernant leur situation, afin de repérer et/ou

d'anticiper toute évolution financière présentant des risques et de déterminer les actions d'entretien de la relation clients à mettre en œuvre

Informar la clientèle de son portefeuille des nouveautés et évolutions de l'offre de produits banque/assurance élargie proposée par son entreprise (produits bancaires et assurantiels, téléphonie, temps forts en agence...), en utilisant les canaux de communication physiques et dématérialisés, dont ceux spécifiquement conçus pour les personnes en situation de handicap, et en leur présentant leurs avantages et bénéfices respectifs de façon personnalisée, afin de réaliser des ventes additionnelles contribuant au développement commercial de sa structure

Identifier les améliorations potentielles des modalités d'entretien de la relation clients et de l'offre produits banque/assurance de son entreprise, en analysant les résultats issus des enquêtes de satisfaction mises en œuvre et en repérant les points et motifs d'irritation forts ou faibles exprimés par sa clientèle, afin de contribuer à l'évolution des services de son entreprise dans un objectif de fidélisation

Evaluer les résultats des actions commerciales menées en direction de la clientèle de produits banque/assurance de son portefeuille, en croisant les différents indicateurs rendant compte de son volume d'activité et des taux de satisfaction et de fidélisation de ses clients, afin d'en établir un bilan formalisé en vue de l'ajustement continu de la stratégie commerciale

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Etude de cas d'entreprise

Mise en situation professionnelle reconstituée

Travail individuel

Production écrite

Production orale

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Le Chargé de clientèle particuliers et professionnels en banque et assurance peut exercer au sein d'établissements bancaires, d'organismes de crédit, de compagnies d'assurance et de mutuelles

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Conseiller commercial en assurance, chargé de clientèle en assurance, chargé de clientèle bancaire, conseiller de clientèle bancaire, chargé de clientèle rachat de crédits, chargé de gestion bancaire, chargé de relations clientèle bancaire, conseiller en crédit immobilier, conseiller en produit épargne, gestionnaire de clientèle bancaire, chargé de développement clientèle des particuliers.

RÉGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

Plusieurs dispositions règlementent l'exercice des activités visées par la certification.

L'article L546-1 du code monétaire et financier, modifié par la loi n° 2019-486 du 22 mai 2019 - art. 206 (V), dispose que les

intermédiaires en opérations de banque et en services de paiement définis à l'article L. 519-1, les conseillers en investissements financiers définis à l'article L. 541-1, les agents liés définis à l'article L. 545-1, les conseillers en financement participatif définis à l'article L. 547-1 et les intermédiaires en financement participatif définis à l'article L. 548-1 sont immatriculés sur le registre unique prévu à l'article L. 512-1 du code des assurances.

L'article R519-8 impose que les intermédiaires en opérations de banque et en services de paiement mentionnés au 1° du I de l'article R. 519-4 et leurs mandataires mentionnés au 4° du même I justifient des compétences professionnelles résultant d'un diplôme sanctionnant des études supérieures d'un niveau de formation II[1].

En vertu de l'arrêté du 30 janvier 2009 portant homologation de modifications du règlement général de l'Autorité des marchés financiers, les professionnels* exerçant des fonctions de commercialisation de produits financiers doivent justifier des connaissances minimales devant être acquises par les personnes physiques placées sous l'autorité du prestataire de services d'investissement ou agissant pour son compte. Cette justification prend la forme d'une certification délivrée par l'AMF (autorité des marchés financiers).

Depuis la loi de 15 décembre 2015, toute personne souhaitant devenir intermédiaire en assurance doit non seulement répondre à des conditions d'honorabilité mais également de capacité civile et professionnelle, qui est attestée par la réussite d'un examen.

[1] Soit l'actuel niveau 6 du RNCP.

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

un Niveau 5 ou Bac+2 validé et satisfaire aux épreuves de sélection de l'établissement
ou

3 années d'expérience professionnelle et satisfaire aux épreuves de sélection de l'établissement.

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

Le jury est composé de 4 membres dont 2 professionnels (externes) qualifiés du secteur d'activité

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	7 967 €
Selon la branche	6 000 € – 8 264 €
Prise en charge	Branches concernées
7 967 €	Valeur par défaut · 191 branches
8 264 €	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

7 923 €	CPNE FP Branche des magasins du Bricolage, CPNEFP Commerce succursaliste de la Chaussure, CPNEFP Commerce à distance, CPNEFP Grands Magasins/ Magasins Populaires, CPNEFP des commerces et services de l'audiovisuel, de l'électronique et de l'équipement ménager
8 200 €	CPNEFP de la branche professionnelle des Entreprises du courtage d'assurances et/ou réassurances, CPNEFP du Crédit Mutuel
8 255 €	CPNEFP Professions de la Photographie
8 134 €	CPNE FP Commerce de Détail de l'Horlogerie Bijouterie
7 800 €	CPNEFP de la Branche des Caisses régionales de Crédit Agricole et autres organismes
7 156 €	CPNEFP de la blanchisserie, laverie, location de linge, nettoyage à sec, pressing et teinturerie
6 300 €	CPNE Banque
6 000 €	CPNEFP de la métallurgie

Base légale

Date de décision	01/07/2022
Durée de l'enregistrement	5 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	01/07/2027

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2020	150	0	87 %	86 %
2019	186	0	93 %	87 %

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS
RNCP29535

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF
<https://www.negoventis.cci.fr/formation/responsable-de-developpement-commercial>

Fiche officielle (France Compétences)
<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/36591/>

Où se former

Formations référencées	3
Organismes	3
Régions couvertes	3
Prix indicatif	6 800 € – 9 380 €
Durée	511 h

Offre de formation — MonCompteFormation (Caisse des Dépôts), licence ouverte.

Se former en apprentissage

Formations en apprentissage	20
Organismes gestionnaires (CFA)	18
Organismes formateurs	20
Régions couvertes	7
Départements couverts	20
Organismes certifiés Qualiopi	20
Sessions	de 10/2025 à 09/2028

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

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	1
Parcours menés à terme	0
Taux d'achèvement	0 %
Période	10/2025 – 07/2026

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

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	1
Montant total engagé	5 900 €
Coût moyen par dossier	5 900 €
Durée moyenne	489 h
Période	10/2025
France compétences	66 %
France Travail	34 %

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