

Banque

RNCP38381 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 5
Sigle	BTS — Brevet de technicien supérieur
Code(s) NSF	313
Formacode(s)	41083
Code(s) ROME	C1206
Code(s) CFD	32031313 (BTS)
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit
Date d'échéance	31/12/2028

Certificateur(s)

MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE · SIRET : 11004401300040

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Le titulaire du brevet de technicien supérieur "Banque" exerce son activité dans le secteur bancaire, financier et assurantiel. Relevant d'un établissement ou d'un réseau

d'établissements, il travaille au sein de structures variées, en face à face avec le client et/ou à distance, à l'aide d'outils technologiques évolutifs.

L'activité bancaire, financière et assurantielle est fortement réglementée et nécessite une maîtrise du cadre spécifique du secteur et des procédures propres à l'établissement ou au réseau d'établissements de référence.

Le titulaire du diplôme exerce des missions qui se situent au cœur de l'activité économique. En conséquence, sa connaissance de l'environnement et du secteur financier, en constante évolution, est approfondie.

Le titulaire du diplôme exerce une fonction commerciale et technique dans une organisation du secteur financier, sur le marché des particuliers.

L'activité principale du titulaire du diplôme consiste à commercialiser l'offre de produits et de services de son entreprise, établissement ou réseau d'établissements, en informant et conseillant la clientèle à travers tous les canaux de communication qui lui sont offerts. Cette dimension omnicanale de la relation client contribue à faire évoluer de manière continue les missions du conseiller ou de la conseillère. L'offre des entreprises du secteur se diversifie, se répercutant sur le contenu des missions et élargissant le champ des compétences du conseiller ou de la conseillère. Celui-ci ou celle-ci inscrit son activité professionnelle dans le respect de la politique commerciale définie par l'établissement ou le réseau d'établissements et de l'encadrement juridique du secteur bancaire et financier.

Dans un secteur concurrentiel, le titulaire du diplôme a également pour mission de prospecter de nouveaux clients et de saisir toutes les opportunités commerciales. Le titulaire du diplôme exerce un métier de conseil et de vente qui requiert des qualités relationnelles. Il doit être en mesure de mobiliser ses connaissances et les outils numériques mis à sa disposition pour son activité. Il fait preuve d'agilité notamment dans la maîtrise de l'omnicanalité en étant capable de s'adapter et d'utiliser les outils numériques liés à son activité.

Le titulaire du diplôme exerce ses missions dans le respect de la réglementation et des principes déontologiques propres au secteur qui conditionne la relation de confiance qu'il tisse avec la clientèle mais également qu'il entretient avec les différents partenaires. Il est sensibilisé aux enjeux environnementaux et sociétaux. Il est attentif à l'accompagnement des clients en situation de handicap et, de manière générale, dans l'accueil et l'accompagnement des prospects et des clients au respect de toutes les formes d'égalité et d'équité.

Le titulaire du diplôme est autorisé, conformément au Code des assurances, à exercer des activités d'intermédiation dans les domaines de l'assurance de personnes et de l'assurance de biens et de responsabilité.

Le titulaire du diplôme remplit les conditions de compétences professionnelles en matière de crédit visées à l'article D314-23 du Code de la consommation.

ACTIVITÉS VISÉES

Accompagnement du parcours client
Orientation du client vers le bon interlocuteur interne ou externe
Traitement des alertes au quotidien
Accompagnement des usages numériques
Mise en oeuvre d'actions commerciales
Préparation de la vente-conseil
Conduite de la vente-conseil
Consolidation de la relation client
Ouverture et suivi des comptes bancaires
Mise à disposition et suivi des moyens de paiement
Elaboration d'une solution d'épargne
Elaboration d'une solution d'assurance
Elaboration d'une solution de financement
Information des clients sur le système financier, européen et international
Suivi de l'évolution du marché bancaire, de l'assurance et de la finance
Intégration d'un collectif de travail
Exercice de l'activité dans le cadre juridique propre au système financier
Réalisation d'une veille économique et sociale

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Accueillir la clientèle
Gérer les flux de clients et les priorités
Pratiquer l'écoute active
Gérer les incivilités et les conflits
Actualiser les informations clients
Planifier un rendez-vous
Réaliser les opérations courantes et/ou suivre leur réalisation par le client
Gérer les dysfonctionnements
Orienter le client vers l'interlocuteur approprié
Mettre en avant les offres complémentaires
Contrôler la conformité et la complétude d'un dossier client
Traiter les alertes et les situations en fonction de leurs niveaux de risques
Proposer une offre de services adaptée aux situations de vulnérabilité et d'illectronisme
Former et accompagner le client à l'utilisation des services à distance
Mettre en œuvre les mesures de sécurité et de précaution lors de l'utilisation des outils numérique
Analyser les écarts entre objectifs commerciaux et réalisations
Proposer des actions correctrices
Décliner au niveau local les actions commerciales définies par l'établissement
Traiter les opportunités commerciales générées par le système d'information
Identifier les risques et opportunités de la situation du client et du fonctionnement du compte
Se fixer des objectifs et identifier les marges de négociation
Préparer des outils d'aide à la vente
Installer une relation de confiance
Conduire un entretien de découverte du client
Caractériser et hiérarchiser les besoins
Négocier une solution personnalisée conforme à la réglementation
Conclure la vente
Prendre congé et s'assurer de la satisfaction du client
Rendre compte de la relation client
Assurer le suivi de la mise en œuvre d'un contrat

Traiter les demandes d'informations complémentaires de la clientèle et les réclamations
 Saisir les futures opportunités commerciales
 Évaluer la satisfaction du client
 Analyser les opportunités et les risques liés à la situation du client
 Assurer l'ouverture du compte adapté
 Gérer et clôturer un compte
 Identifier des produits et services liés au compte
 Adapter les différents moyens de paiement à la situation du client
 Prévenir les risques liés aux moyens de paiement
 Participer au traitement des incidents liés aux moyens de paiement
 Définir le profil d'investisseur
 Caractériser les différents produits d'épargne et les principaux instruments financiers et leur compte support
 Élaborer une solution d'épargne adaptée à la situation du client et à ses motivations
 Caractériser les produits d'assurance de personnes et de prévoyance
 Caractériser les produits d'assurance de dommages et de responsabilité
 Élaborer une solution d'assurance adaptée à la situation
 personnelle et patrimoniale du client
 Caractériser les différents types de crédits
 Élaborer une solution de financement adaptée au projet du client et à sa situation personnelle et patrimoniale
 Mettre en place des assurances et des garanties appropriées
 Suivre le crédit jusqu'à son remboursement
 Mettre en évidence l'organisation et le rôle du système financier dans l'activité économique
 Mobiliser la réglementation prudentielle
 Prendre en compte les risques du système financier
 Appréhender les domaines d'activité des établissements
 financiers
 Identifier les conséquences des évolutions technologiques sur les acteurs du marché
 Analyser l'environnement
 Analyser les différentes stratégies des acteurs du marché
 Appliquer les mesures de cybersécurité
 Inscire son activité dans une démarche RSE
 Caractériser les structures juridiques des organisations
 Travailler en équipe dans l'établissement et se positionner au sein d'un écosystème d'acteurs
 Analyser les indicateurs financiers et non financiers de
 l'établissement
 Caractériser les différents styles de management et de
 gouvernance
 Repérer les composantes de la politique sociale de l'établissement
 Inscire son activité dans une démarche qualité
 Appliquer les obligations générales du banquier et la déontologie
 Identifier les risques juridiques liés à l'activité
 Analyser la situation juridique du client
 Inscire la relation commerciale dans un cadre contractuel
 Mobiliser les indicateurs macro-économiques
 Analyser la composition et les inégalités de revenus et de patrimoine
 Identifier les principales politiques économiques et sociales et leurs outils
 Repérer l'impact des politiques économiques et sociales sur l'activité du secteur

Blocs de compétences

RNCP38381BC01 — Accompagnement du parcours du client de services bancaires et financiers

LISTE DE COMPÉTENCES

Accueillir la clientèle
 Gérer les flux de clients et les priorités

Pratiquer l'écoute active
Gérer les incivilités et les conflits
Actualiser les informations clients
Planifier un rendez-vous
Réaliser les opérations courantes et/ou suivre leur réalisation par le client
Gérer les dysfonctionnements
Orienter le client vers l'interlocuteur approprié
Mettre en avant les offres complémentaires
Contrôler la conformité et la complétude d'un dossier client
Traiter les alertes et les situations en fonction de leurs niveaux de risques
Proposer une offre de services adaptée aux situations de vulnérabilité et d'illectronisme
Former et accompagner le client à l'utilisation des services à distance
Mettre en œuvre les mesures de sécurité et de précaution lors de l'utilisation des outils numérique

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Scolaires (établissements publics ou privés sous contrat), Apprentis (CFA ou sections d'apprentissage habilités), Formation professionnelle continue (établissements publics habilités).

CCF

Formation professionnelle continue (établissements publics habilités à pratiquer intégralement le CCF pour ce BTS).

CCF

Scolaires (établissements privés hors contrat), Apprentis (CFA ou sections d'apprentissage non habilités), Formation professionnelle continue (établissements non habilités), Au titre de leur expérience professionnelle, Enseignement à distance.

Ponctuelle orale

RNCP38381BC02 — Développement commercial

LISTE DE COMPÉTENCES

Analyser les écarts entre objectifs commerciaux et réalisations
Proposer des actions correctrices
Décliner au niveau local les actions commerciales définies par l'établissement
Traiter les opportunités commerciales générées par le système d'information
Identifier les risques et opportunités de la situation du client et du fonctionnement du compte
Se fixer des objectifs et identifier les marges de négociation
Préparer des outils d'aide à la vente
Installer une relation de confiance
Conduire un entretien de découverte du client
Caractériser et hiérarchiser les besoins
Négocier une solution personnalisée conforme à la réglementation
Conclure la vente
Prendre congé et s'assurer de la satisfaction du client
Rendre compte de la relation client
Assurer le suivi de la mise en œuvre d'un contrat
Traiter les demandes d'informations complémentaires de la clientèle et les réclamations
Saisir les futures opportunités commerciales
Évaluer la satisfaction du client

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Scolaires (établissements publics ou privés sous contrat), Apprentis (CFA ou sections d'apprentissage habilités), Formation professionnelle continue (établissements publics habilités).

CCF 2 situations d'évaluation

Formation professionnelle continue (établissements publics habilités à pratiquer intégralement le CCF pour ce BTS).

CCF 2 situations d'évaluation

Scolaires (établissements privés hors contrat), Apprentis (CFA ou sections d'apprentissage non habilités), Formation professionnelle continue (établissements non habilités), Au titre de leur expérience professionnelle, Enseignement à distance.

Ponctuelle orale

RNCP38381BC03 — Conseil et expertise en solutions bancaires et financières

LISTE DE COMPÉTENCES

Analyser les opportunités et les risques liés à la situation du client
Assurer l'ouverture du compte adapté
Gérer et clôturer un compte
Identifier des produits et services liés au compte
Adapter les différents moyens de paiement à la situation du client
Prévenir les risques liés aux moyens de paiement
Participer au traitement des incidents liés aux moyens de paiement
Définir le profil d'investisseur
Caractériser les différents produits d'épargne et les principaux instruments financiers et leur compte support
Élaborer une solution d'épargne adaptée à la situation du client et à ses motivations
Caractériser les produits d'assurance de personnes et de prévoyance
Caractériser les produits d'assurance de dommages et de responsabilité
Élaborer une solution d'assurance adaptée à la situation personnelle et patrimoniale du client
Caractériser les différents types de crédits
Élaborer une solution de financement adaptée au projet du client et à sa situation personnelle et patrimoniale
Mettre en place des assurances et des garanties appropriées
Suivre le crédit jusqu'à son remboursement

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Scolaires (établissements publics ou privés sous contrat), Apprentis (CFA ou sections d'apprentissage habilités), Formation professionnelle continue (établissements publics habilités).
Ponctuelle écrite
Formation professionnelle continue (établissements publics habilités à pratiquer intégralement le CCF pour ce BTS).
Ponctuelle écrite
Scolaires (établissements privés hors contrat), Apprentis (CFA ou sections d'apprentissage non habilités), Formation professionnelle continue (établissements non habilités), Au titre de leur expérience professionnelle, Enseignement à distance.
Ponctuelle écrite

RNCP38381BC04 — Veille organisationnelle, juridique, économique et sectorielle

LISTE DE COMPÉTENCES

Mettre en évidence l'organisation et le rôle du système financier dans l'activité économique
Mobiliser la réglementation prudentielle
Prendre en compte les risques du système financier
Appréhender les domaines d'activité des établissements financiers
Identifier les conséquences des évolutions technologiques sur les acteurs du marché
Analyser l'environnement
Analyser les différentes stratégies des acteurs du marché
Appliquer les mesures de cybersécurité
Inscrire son activité dans une démarche RSE
Caractériser les structures juridiques des organisations
Travailler en équipe dans l'établissement et se positionner au sein d'un écosystème d'acteurs
Analyser les indicateurs financiers et non financiers de l'établissement
Caractériser les différents styles de management et de gouvernance
Repérer les composantes de la politique sociale de l'établissement
Inscrire son activité dans une démarche qualité
Appliquer les obligations générales du banquier et la déontologie
Identifier les risques juridiques liés à l'activité
Analyser la situation juridique du client

- Inscrire la relation commerciale dans un cadre contractuel
- Mobiliser les indicateurs macro-économiques
- Analyser la composition et les inégalités de revenus et de patrimoine
- Identifier les principales politiques économiques et sociales et leurs outils
- Repérer l'impact des politiques économiques et sociales sur l'activité du secteur

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Scolaires (établissements publics ou privés sous contrat), Apprentis (CFA ou sections d'apprentissage habilités), Formation professionnelle continue (établissements publics habilités).
Ponctuelle écrite
Formation professionnelle continue (établissements publics habilités à pratiquer intégralement le CCF pour ce BTS).
Ponctuelle écrite
Scolaires (établissements privés hors contrat), Apprentis (CFA ou sections d'apprentissage non habilités), Formation professionnelle continue (établissements non habilités), Au titre de leur expérience professionnelle, Enseignement à distance.
Ponctuelle écrite

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Les emplois sont exercés dans des agences bancaires et financières physiques, des centres bancaires et financiers à distance, des entreprises innovantes du secteur financier, des établissements de paiement, des intermédiaires et prestataires de services bancaires, financiers et assurantiels.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Les emplois concernés correspondent à une variété de situations qui dépendent de l'activité et de l'organisation interne de l'établissement et du réseau d'établissements. Le métier cible est celui de « conseiller ou de conseillère de clientèle » de particuliers. Cette fonction est exercée dans les agences et dans les structures de relations à distance des établissements et réseaux d'établissements bancaires, d'assurances et financiers.
Le titulaire du diplôme peut être affecté dans des entités chargées du « traitement des opérations », plus connues sous l'appellation de middle office et back office.
Les besoins des réseaux étant renforcés en matière de conformité, ces fonctions présentent des opportunités pour le titulaire du diplôme.
Elles lui permettent de contribuer à la qualité de la relation-client et de conforter son expertise technique avant d'évoluer vers une activité commerciale.

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)	2 369 €
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)
Projets de recrutement (BMO 2026)	8 289

Jugés difficiles à recruter	15 %
Emplois saisonniers	1 %
Familles professionnelles (FAP)	QCX01 — Employés et techniciens commerciaux de la banque QCX02 — Cadres et indépendants commerciaux de la banque

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

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

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

Le jury, nommé pour chaque session par arrêté du recteur d'académie, est présidé par un enseignant-chercheur ou par un inspecteur d'académie-inspecteur pédagogique régionale de la spécialité du diplôme. Il est composé à parts égales :

- De professeurs de l'enseignement public, représentant la majorité des personnels enseignants, dont un enseignant-chercheur, et s'il y a lieu, de professeurs de l'enseignement privé sous contrat ou exerçant en centre de formation d'apprentis ou en section d'apprentissage.
- De membres de la profession intéressée par le diplôme, employeurs et salariés.

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	8 280 €
Selon la branche	6 000 € – 8 844 €

Prise en charge	Branches concernées
8 280 €	Valeur par défaut · 198 branches
8 844 €	CPNE des Télécoms, CPNEF de la Branche des organismes de formation, CPNEFP de la Branche des Caisses régionales de Crédit Agricole et autres organismes, CPNEFP de la branche professionnelle des Entreprises du courtage d'assurances et/ou réassurances
8 636 €	CPNE Banque, CPNE Branche Caisse d'Epargne, CPNE de la branche Banque Populaire
8 784 €	CPNE des agents généraux d'assurance
8 709 €	CPNEFP du Crédit Mutuel
8 558 €	Commission Paritaire Activités de Marchés Financiers
8 517 €	CNPE des sociétés financières
8 351 €	CPNEFP dans les établissements d'enseignement privés sous contrat
8 100 €	CPNE de l'ingénierie, des services informatiques et du conseil
8 000 €	CPNE de l'immobilier
6 000 €	CPNEFP de la métallurgie

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement	31/12/2028
Date de dernière délivrance possible	31/12/2031

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS
RNCP1174

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/38381/>

Où se former

Formations référencées	54
Organismes	25
Régions couvertes	7
Prix indicatif	500 € – 12 190 €
Durée	560 – 2170 h

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

Se former en apprentissage

Formations en apprentissage	170
Organismes gestionnaires (CFA)	114
Organismes formateurs	145
Régions couvertes	16
Départements couverts	62
Organismes certifiés Qualiopi	138
Formations à distance	5
Sessions	de 08/2025 à 08/2029

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

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	332
Montant total engagé	771 074 €
Coût moyen par dossier	2 323 €
Durée moyenne	555 h
Période	01/2024 – 09/2026

France compétences	78 %
Reste à charge titulaire	10 %
Régions	9 %
Entreprise	1 %
France Travail	1 %
OPCO	0 %
Compte d'engagement citoyen	0 %

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