

# Conseiller de clientèle de particuliers banque et assurance

RNCP38440 · RNCP · Publiée

## L'essentiel

|                         |                            |
|-------------------------|----------------------------|
| Niveau de qualification | Niveau 6                   |
| Code(s) NSF             | 313                        |
| Formacode(s)            | 41083                      |
| Code(s) ROME            | C1203, C1206, C1102, C1201 |
| Type d'enregistrement   | Enregistrement sur demande |
| Date d'enregistrement   | 21/12/2023                 |
| Date d'échéance         | 21/12/2028                 |

## Certificateur(s)

ECOLE SUPERIEURE DE LA BANQUE · SIRET : 88087198300016

ECOLE SUPERIEURE DE LA BANQUE · SIRET : 88087198300230

## Partenaires habilités

2 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 2 à former.

| Organisme                  | SIRET          | Habilitation |
|----------------------------|----------------|--------------|
| EMLYON EXECUTIVE EDUCATION | 50538801700046 | Former       |
| LE CAMPUS BPCE             | 88491187600024 | Former       |

## Résumé de la certification

### OBJECTIFS ET CONTEXTE

Le Conseiller clientèle de particuliers banque et assurance a pour mission de gérer, d'animer et de développer un portefeuille de clientèle de particuliers appartenant à une segmentation intermédiaire, c'est-à-dire située entre le grand public et la clientèle fortunée.

### ACTIVITÉS VISÉES

Réalisation d'actions de la relation client dans un univers omnicanal adapté aux cibles particuliers conforme à la politique de l'établissement banque/assurance.

Réalisation d'actions de conseils adaptés aux profils de la clientèle particuliers des établissements de banque/assurance.

Vente des produits banque-assurance auprès d'une clientèle de particuliers.

Diagnostic du besoin, de la situation personnelle, patrimoniale, et fiscale du client/prospect en matière de produits banque/assurance particulier.

Construction d'une solution en lien avec le diagnostic du besoin, de la situation personnelle, patrimoniale, et fiscale du client particulier.

Réalisation d'actions de commercialisation multi vente sur les quatre univers de produits banque/assurance.

Conduite d'une veille sur le secteur banque/assurance et identification des évolutions des devoirs et obligations déontologiques vis-à-vis des clients.

Gestion des risques lors du suivi de la relation avec les clients particuliers.

Pilotage de l'activité métier et de la performance commerciale.

#### COMPÉTENCES ATTESTÉES

Préparer l'entretien en analysant les données disponibles et manquantes du dossier et les données digitales pour anticiper les besoins du client particulier et le potentiel de développement commercial du client

Assurer un service de relation client en accueillant le client dans un contexte omnicanal pour obtenir un parcours client qualitatif et adapté aux situations de handicap

Gérer les demandes client particulier lors d'un entretien omnicanal en prenant en charge la demande, en le questionnant et en diagnostiquant sa situation pour conseiller le client sur la viabilité de son projet

Préconiser des solutions en lien avec les attentes et besoins du client en le conseillant sur les univers de la banque et assurance pour l'accompagner dans la réalisation de ses projets

Accompagner le client dans le choix des offres banque/assurance en l'informant sur les caractéristiques des solutions proposée en lien avec son projet pour réaliser son devoir de conseil

Réaliser une négociation lors d'un entretien avec un client particulier en traitant les objections et le questionnement du client pour vendre les offres de banque-assurance en lien avec ses besoin

Mettre en œuvre la contractualisation des préconisations en expliquant les termes du contrat et en respectant règles de déontologie, de confidentialité et d'éthique, les process et la réglementation banque-assurance pour remporter l'adhésion du client

Assurer le suivi de la relation avec un client particulier en réalisant des actions post-entretien de type compte-rendu dans le dossier client, mise à jour de la connaissance client, ... et en traitant les réclamations pour satisfaire et fidéliser le client et gérer les risques d'attrition

Identifier les problématiques du client particulier en se référant sur sa situation personnelle, professionnelle et fiscale pour améliorer la connaissance du client

Analyser les informations recueillis sur le client particulier en déterminant les actions à mener sur sa situation personnelle, professionnelle et fiscale pour mettre à jour la base de gestion de la relation client de l'établissement

Accompagner le client particulier dans les événements de sa vie en le conseillant sur les aspects juridiques et fiscaux de sa situation personnelle et en l'orientant vers l'interlocuteur spécialisé pour répondre à ses besoins en matière de produits banque/assurance

Élaborer une réponse commerciale en déterminant les produits et services liés aux besoins du client pour répondre à ses problématique bancaires et assurantielles

Construire une argumentation de la proposition commerciale en mettant en avant les bénéfices et les avantages fiscaux liés au handicap

pour convaincre le client de l'intérêt de la solution et réaliser son devoir de conseil

Proposer au client des produits et services attachés aux compte bancaires en élaborant, en promouvant et vendant les solutions de la banque/assurance et respectant la réglementation pour répondre à ses besoins du quotidien

Proposer au client des produits et services assurance et prévoyance en élaborant, en promouvant et vendant les solutions de la banque/assurance et respectant la réglementation

pour répondre à ses besoins du quotidien et à la construction de ses projets

Proposer au client des produits et services épargne dans une dimension éthique et une démarche RSE en élaborant, en promouvant et vendant les solutions de la banque/assurance et respectant la réglementation pour répondre à ses besoins du quotidien et à la construction de ses projets

Proposer au client des produits et services de crédit consommation et immobilier en élaborant, en promouvant et vendant les solutions de la banque/assurance et respectant la réglementation pour répondre à la construction de ses projets

Réaliser une veille réglementaire en s'informant et en se formant des évolutions en matière de règles de déontologie, de conformité et réglementaires pour garantir la primauté et le respect des intérêts du client et de la banque et l'assurance

Développer une culture économique et financière en s'informant et se formant sur le tissu économique et le monde financier pour assoir un professionnalisme de conseiller particulier

Gérer les risques opérationnels sur la gestion des comptes

en suivant, en analysant les dossiers du client, en qualifiant la gravité du risque opérationnel des clients débiteurs et en mettant en œuvre des mesures d'actions correctrices pour garantir la sécurité financière de la banque et du client

Piloter les risques opérationnels sur la mise en place des crédits consommation et immobilier en analysant les dossiers de financement et statuant sur la faisabilité du dossier pour gérer le risque de crédit et garantir la solvabilité du client

Gérer les risques en termes de déontologie, conformité et lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme en traitant les alertes de flux gérés par le système d'information, en questionnant le client et en statuant sur la gravité du risque pour garantir le respect des procédures internes et la réglementation et gérer les risques de sanctions

Piloter la satisfaction des clients particuliers en suivant les indicateurs de satisfaction client et en développant une démarche d'amélioration continue de la qualité client pour garantir l'image de l'établissement banque/assurance et limiter le risque d'attribution

Gérer un portefeuille de client particulier en mettant en œuvre un plan d'actions commerciales pour développer la rentabilité de l'établissement banque/assurance

Piloter un portefeuille de client particulier en suivant un plan d'actions commerciales pour améliorer la performance de l'établissement banque/assurance

## Blocs de compétences

### **RNCP38440BC01 — Développer la relation client dans un environnement omnicanal Banque/Assurances**

#### LISTE DE COMPÉTENCES

Préparer l'entretien en analysant les données disponibles et manquantes du dossier et les données digitales pour anticiper les besoins du client particulier et le potentiel de développement commercial du client

Assurer un service de relation client en accueillant le client dans un contexte omnicanal pour obtenir un parcours client qualitatif et adapté aux situations de handicap

Gérer les demandes client particulier lors d'un entretien omnicanal en prenant en charge la demande, en le questionnant et en diagnostiquant sa situation pour conseiller le client sur la viabilité de son projet

Préconiser des solutions en lien avec les attentes et besoins du client en le conseillant sur les univers de la banque et assurance pour l'accompagner dans la réalisation de ses projets

Accompagner le client dans le choix des offres banque/assurance en l'informant sur les caractéristiques des solutions proposée en lien avec son projet pour réaliser son devoir de conseil

Réaliser une négociation lors d'un entretien avec un client particulier en traitant les objections et le questionnement du client pour vendre les offres de banque-assurance en lien avec ses besoin

Mettre en œuvre la contractualisation des préconisations en expliquant les termes du contrat et en respectant règles de déontologie, de confidentialité et d'éthique, les process et la réglementation banque-assurance pour remporter l'adhésion du client

Assurer le suivi de la relation avec un client particulier en réalisant des actions post-entretien de type compte-rendu dans le dossier client, mise à jour de la connaissance client, ... et en traitant les réclamations pour satisfaire et fidéliser le client et gérer les risques d'attrition

#### MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation devant un jury de professionnels de la relation client

### **RNCP38440BC02 — Commercialiser les offres banques assurances adaptés aux besoins client**

#### LISTE DE COMPÉTENCES

Identifier les problématiques du client particulier en se référant sur sa situation personnelle, professionnelle et fiscale pour améliorer la connaissance du client

Analyser les informations recueillis sur le client particulier en déterminant les actions à mener sur sa situation personnelle, professionnelle et fiscale pour mettre à jour la base de gestion de la relation client de l'établissement

Accompagner le client particulier dans les événements de sa vie en le conseillant sur les aspects juridiques et fiscaux de sa situation personnelle et en l'orientant vers l'interlocuteur spécialisé pour répondre à ses besoins en matière de produits banque/assurance

Élaborer une réponse commerciale en déterminant les produits et services liés aux besoins du client pour répondre à ses problématique bancaires et assurantielles

Construire une argumentation de la proposition commerciale en mettant en avant les bénéfices et les avantages fiscaux liés au handicap

pour convaincre le client de l'intérêt de la solution et réaliser son devoir de conseil

Proposer au client des produits et services attachés aux compte bancaires en élaborant, en promouvant et vendant les solutions de la banque/assurance et respectant la réglementation pour répondre à ses besoins du quotidien

Proposer au client des produits et services assurance et prévoyance en élaborant, en promouvant et vendant les solutions de la banque/assurance et respectant la réglementation pour répondre à ses besoins du quotidien et à la construction de ses projets

Proposer au client des produits et services épargne dans une dimension éthique et une démarche RSE en élaborant, en promouvant et vendant les solutions de la banque/assurance et respectant la réglementation pour répondre à ses besoins du quotidien et à la construction de ses projets

Proposer au client des produits et services de crédit consommation et immobilier en élaborant, en promouvant et vendant les solutions de la banque/assurance et respectant la réglementation pour répondre à la construction de ses projets

#### MODALITÉS D'ÉVALUATION

Cas pratique

### **RNCP38440BC03 — Développer le portefeuille client en gérant les risques bancaires dans un environnement réglementaire**

#### LISTE DE COMPÉTENCES

Réaliser une veille réglementaire en s'informant et en se formant des évolutions en matière de règles de déontologie, de conformité et réglementaires pour garantir la primauté et le respect des intérêts du client et de la banque et l'assurance

Développer une culture économique et financière en s'informant et se formant sur le tissu économique et le monde financier pour asseoir un professionnalisme de conseiller particulier

Gérer les risques opérationnels sur la gestion des comptes

en suivant, en analysant les dossiers du client, en qualifiant la gravité du risque opérationnel des clients débiteurs et en mettant en œuvre des mesures d'actions correctrices pour garantir la sécurité financière de la banque et du client

Piloter les risques opérationnels sur la mise en place des crédits consommation et immobilier en analysant les dossiers de financement et statuant sur la faisabilité du dossier pour gérer le risque de crédit et garantir la solvabilité du client

Gérer les risques en termes de déontologie, conformité et lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme en traitant les alertes de flux gérés par le système d'information, en questionnant le client et en statuant sur la gravité du risque pour garantir le respect des procédures internes et la réglementation et gérer les risques de sanctions

Piloter la satisfaction des clients particuliers en suivant les indicateurs de satisfaction client et en développant une démarche d'amélioration continue de la qualité client pour garantir l'image de l'établissement banque/assurance et limiter le risque d'attribution

Gérer un portefeuille de client particulier en mettant en œuvre un plan d'actions commerciales pour développer la rentabilité de l'établissement banque/assurance

Piloter un portefeuille de client particulier en suivant un plan d'actions commerciales pour améliorer la performance de l'établissement banque/assurance

#### MODALITÉS D'ÉVALUATION

Rédaction d'un dossier de projet professionnel

Présentation orale devant un jury de professionnel de la banque et de l'assurance

## **Secteur d'activité et type d'emploi**

#### SECTEURS D'ACTIVITÉS

Le conseiller clientèle de particuliers banque et assurance exerce son activité dans un établissement bancaire et/ou assurantiel

#### TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Conseiller de clientèle

Conseiller commercial

Chargé de clientèle

Attaché commercial

Gestionnaire de clientèle

Chargé de relation client

Conseiller multicanal

## RÉGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

L'activité du gestionnaire de clientèle n'est pas réglementée, dans le sens où il n'est pas requis la détention d'une autorisation pour exercer. Comme évoqué plus haut, la réglementation, liée à l'exercice d'un métier sensible puisqu'il touche le patrimoine des clients, est très contraignante pour la réalisation des opérations.

En outre, une autorisation ou une obligation de formation est requise pour exercer certaines activités, telles que :  
le démarchage, avec l'obligation de détention d'une carte professionnelle émise par l'employeur

la vente de produits financiers, qui nécessite un niveau de connaissances professionnelles minimales des acteurs des marchés financiers défini par l'AMF (Autorité des Marchés Financiers), et validé par un examen (l'Ecole supérieure de la banque est habilitée en tant que certificateur depuis 2010 par l'AMF)

l'intermédiation en assurance, en opérations de banque et en services de paiement, qui nécessite d'avoir suivi un volume minimum de formation, ou de détenir un diplôme avec une nomenclature NSF 313, ou de bénéficier d'une expérience professionnelle liées à la réalisation des opérations visées, afin de répondre aux conditions de capacités professionnelles Orias

la vente de crédits immobiliers dans le cadre de la DCI (Directive Crédit Immobilier) et de ses obligations de formation ou équivalence (nomenclature NSF 313)

## Marché du travail

Indicateurs au niveau des familles professionnelles (FAP) des métiers visés, agrégés au niveau national — France Travail / DARES (open data).

|                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tension de recrutement (DARES 2024)</b> | Élevée (4/5)<br>Moyenne pondérée par l'emploi ; les familles ci-dessous s'échelonnent de 3 à 5 sur 5.                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Facteurs principaux</b>                 | Manque de main-d'œuvre disponible, Lien formation-emploi, Inadéquation géographique                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Salaire médian (mensuel)</b>            | 2 295 €                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Diplôme le plus fréquent</b>            | Diplôme de niveau bac+2 (DUT, BTS, Deug ou équivalent) en échanges et gestion (28 % des actifs en emploi)                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Familles professionnelles (FAP)</b>     | QCX01 — Employés et techniciens commerciaux de la banque · tension 5/5 (Très élevée)<br>QCX02 — Cadres et indépendants commerciaux de la banque · tension 3/5 (Modérée)<br>QDX01 — Employés et techniciens commerciaux des assurances · tension 3/5 (Modérée)<br>QDX02 — Cadres et indépendants commerciaux des assurances · tension 3/5 (Modérée) |
| <b>Projets de recrutement (BMO 2026)</b>   | 16 597                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Jugés difficiles à recruter</b>         | 24 %                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Emplois saisonniers</b>                 | 3 %                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Familles professionnelles (FAP)</b>     | QCX01 — Employés et techniciens commerciaux de la banque<br>QCX02 — Cadres et indépendants commerciaux de la banque<br>QDX01 — Employés et techniciens commerciaux des assurances<br>QDX02 — Cadres et indépendants commerciaux des assurances                                                                                                     |

## Voies d'accès

### PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Être titulaire d'une certification de niveau 5 RNCP  
(accès VAP possible)

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

Le jury est composé de 3 membres dont 2 professionnels (1 spécialiste du métier – salarié / 1 de la fonction RH –

Employeur)

## 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 | 8 000 €                                                                                                                                   |
| Selon la branche        | 7 604 € – 8 085 €                                                                                                                         |
| Prise en charge         | Branches concernées                                                                                                                       |
| 8 000 €                 | Valeur par défaut · 206 branches                                                                                                          |
| 8 085 €                 | CPNEFP Mutualité, CPNEFP dans les établissements d'enseignement privés sous contrat, Commission Paritaire Activités de Marchés Financiers |
| 7 800 €                 | CPNE Banque, CPNEFP de la Branche des Caisses régionales de Crédit Agricole et autres organismes                                          |
| 7 604 €                 | CPNEFP des commerces et services de l'audiovisuel, de l'électronique et de l'équipement ménager, CPNEFP du Négoce de l'ameublement        |

## Base légale

|                                      |            |
|--------------------------------------|------------|
| Date de décision                     | 21/12/2023 |
| Durée de l'enregistrement            | 5 ans      |
| Date d'échéance de l'enregistrement  | 21/12/2028 |
| Date de dernière délivrance possible | 21/12/2032 |

## Statistiques

| Année | Certifiés | Dont VAE | Insertion 6 mois | Métier 2 ans |
|-------|-----------|----------|------------------|--------------|
| 2022  | 220       | 0        | 96 %             | —            |
| 2021  | 166       | 0        | 96 %             | 62 %         |
| 2020  | 119       | 0        | 90 %             | 71 %         |

## Liens avec d'autres certifications

### ANCIENNES VERSIONS

RNCP35442

### CORRESPONDANCES (PAR BLOCS)

RNCP35442, RNCP35538, RNCP36591

## Pour plus d'informations

### LIEN VERS LE DESCRIPTIF

<https://www.esbanque.fr/formations/formation-en-alternance/bachelor-banque-assurance>

### Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/38440/>

## Où se former

|                        |                 |
|------------------------|-----------------|
| Formations référencées | 200             |
| Organismes             | 1               |
| Régions couvertes      | 13              |
| Prix indicatif         | 690 € – 4 465 € |

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

## Se former en apprentissage

|                                |                      |
|--------------------------------|----------------------|
| Formations en apprentissage    | 26                   |
| Organismes gestionnaires (CFA) | 2                    |
| Organismes formateurs          | 11                   |
| Régions couvertes              | 10                   |
| Départements couverts          | 23                   |
| Organismes certifiés Qualiopi  | 11                   |
| Sessions                       | de 09/2026 à 10/2027 |

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   | 30                |
| Parcours menés à terme | 10                |
| Taux d'achèvement      | 33 %              |
| Période                | 03/2025 – 07/2026 |

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

## Demande CPF — formations engagées

|                             |                   |
|-----------------------------|-------------------|
| Dossiers CPF engagés        | 98                |
| Montant total engagé        | 270 630 €         |
| Coût moyen par dossier      | 2 762 €           |
| Durée moyenne               | 84 h              |
| Période                     | 02/2025 – 09/2026 |
| France compétences          | 82 %              |
| Reste à charge titulaire    | 9 %               |
| Entreprise                  | 4 %               |
| France Travail              | 4 %               |
| OPCO                        | 1 %               |
| Compte d'engagement citoyen | 0 %               |

