

Conseiller clientèle omnicanal bancassurance

RNCP38815 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 6
Code(s) NSF	313
Formacode(s)	41083, 41075, 41092
Code(s) ROME	C1203, C1206, C1102, C1201
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	27/03/2024
Date d'échéance	27/03/2027

Certificateur(s)

INSTITUT DE GESTION SOCIALE (IGS) · SIRET : 31249509600157

INSTITUT INTERNATIONAL DU COMMERCE ET DU DEVELOPPEMENT · SIRET : 31814740200099

Partenaires habilités

25 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 25 à former et organiser l'évaluation.

Organisme	SIRET	Habilitation
AGIFPASS BANQUE / FINANCE	40883477800115	Former et organiser l'évaluation
ASS FORMATION GRANDE DISTRIBUTION	38391659000052	Former et organiser l'évaluation
ASS. POUR DEVELOPPEMENT INSERTION PROFES	40980167700058	Former et organiser l'évaluation
BP CONSEIL FORMATION	48468982300033	Former et organiser l'évaluation
CFA BUREAUTIQUE ET METIERS TERTIAIRES CFA DE L' IGS	34074141200035	Former et organiser l'évaluation
CFA CAMPUS IGS	38809616600029	Former et organiser l'évaluation
EM NORMANDIE COMPETENCES	90170349600025	Former et organiser l'évaluation
ESMP	79158523500058	Former et organiser l'évaluation
GROUPE IGS - CIEFA	33264146300028	Former et organiser l'évaluation
GROUPE IGS - CIEFA	33264146300051	Former et organiser l'évaluation

Liste complète des 25 partenaires habilités : <https://data.aktaconseil.fr/certifications/rncp38815-conseiller-clientele-omnicanal-bancassurance/partenaires>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Le conseiller clientèle omnicanal bancassurance est un des principaux interlocuteurs du client avec sa banque ou sa société d'assurance. Il a pour mission de conseiller, gérer et fidéliser un portefeuille de clients à qui il vend des produits et des services bancassurance. A l'écoute de son client, il recueille et analyse ses besoins, lui apporte des solutions et lui conseille des services et produits bancassurances adaptés. Il l'informe en matière de droit, de remboursement, de garanties, ainsi que sur les évolutions juridiques et financières, susceptibles d'avoir un impact sur

ces produits et services.

ACTIVITÉS VISÉES

Segmentation et analyse de son portefeuille clients

Analyse de l'environnement externe

Détermination des cibles commerciales prioritaires

Définition d'un plan d'actions commerciales omnicanal

Définition d'un plan d'actions commerciales omnicanal

Accueil et accompagnement des clients

Gestion de la prise en charge des clients, de la réception des demandes à leur suivi

Pilotage des risques liés aux aléas des personnes et des situations et de la sécurisation de son activité et de ses clients

Déploiement de la stratégie de fidélisation et de conquête de la cible client/prospect

Contractualisation de la solution client en matière de produits et services bancassurances de l'entreprise (produits d'assurance et de prévoyance, solutions d'épargne, solutions de financements ...)

Développement d'actions de fidélisation des clients et de promotion de son entreprise

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Analyser la composition de son portefeuille clients pour identifier des typologies de clients, afin d'en déterminer les points forts et les manquements ou déséquilibres par comparaison avec les autres portefeuilles de l'établissement ou du réseau

Effectuer le

diagnostic marché de sa zone de chalandise, pour y

détecter les opportunités de développement du portefeuille clients ou les risques et menaces éventuels

Formuler les objectifs de développement de son portefeuille clients, en vue de définir une feuille de route commerciale dans une perspective de gains de parts de marché

Proposer à son manager un plan d'actions commerciales (PAC) omnicanal

détaillant les actions à mener en

direction des cibles identifiées, afin de servir la ou les stratégies définies (stratégie de conquête ou de fidélisation)

Pour optimiser l'approche omnicanal et créer de la valeur ajoutée client, organiser la mise en œuvre des actions commerciales et en particulier des actions de prospection des cibles

Evaluer les résultats des actions commerciales menées, afin de proposer des plans correctifs argumentés permettant d'atteindre le niveau de performance attendu et de capitaliser sur les réussites

Sélectionner et combiner les

canaux de communication on et off line appropriés au client / prospect, en fonction de l'objet du contact et du profil du client / prospect ou du segment cible, en français ou en anglais, afin de

créer un contexte de communication permettant de capter

l'attention du client / prospect et obtenir un retour de sa part

Accompagner le client avec pédagogie dans l'utilisation des outils numériques bancassurances, afin de conduire le client - notamment en situation de handicap - vers plus d'autonomie, dans la réalisation des opérations de premier niveau (consultation de comptes, virements, ...)

Gérer efficacement les sollicitations clients et l'organisation de son agenda (accueil, rendez-vous, appels entrants, opérations courantes en bancassurance, alertes commerciales liées à son portefeuille), dans le respect des procédures commerciales de l'entreprise et du cadre réglementaire, pour fluidifier son activité et celle de la structure, déclencher les contacts clients et assurer une bonne qualité de service

Traiter les demandes complexes des clients, physiquement ou à distance, afin de leur apporter des solutions adaptées à leurs besoins et à leur profil risque, en lien avec la politique commerciale de l'entreprise

Assurer le suivi des demandes et l'avancement des dossiers clients en lien avec les services internes, afin d'améliorer l'expérience client dans le respect du cadre réglementaire et commercial de l'entreprise et de contribuer à une bonne gestion de l'information

Traiter les réclamations des clients, dans le respect du cadre réglementaire et des processus mis en place par l'entreprise, pour préserver la qualité de la relation client et limiter le taux d'attrition

Traiter les signaux, incidents et mouvements inhabituels survenant sur les comptes des clients, pour vérifier la cohérence économique et la légalité de l'opération et déterminer le cas échéant les actions à mettre en œuvre, en lien avec les services et autorités bancassurances concernées, dans le respect de la déontologie, de la réglementation et des procédures prudentielles et pour contribuer à la lutte contre le blanchiment des capitaux et le

financement du terrorisme

Sécuriser les actifs des clients et les intérêts de la banque, afin de maintenir une relation de confiance avec les clients et d'assurer la stabilité et la fiabilité de l'établissement

Effectuer une veille réglementaire, fiscale et digitale en bancassurance régulière et s'auto-former à l'aide des outils mis à sa disposition, pour mettre à jour, développer et fiabiliser ses compétences de conseil auprès des clients et mieux maîtriser les risques

Conduire une démarche omnicanale de prospection, dans le respect des règles de démarchage et du RGPD, afin de développer son portefeuille clients

Préparer l'entretien avec le client ou prospect à partir des données du CRM, en vue de susciter l'engagement client

Réaliser un entretien de « découverte » client / prospect, afin de collecter les informations pertinentes et nécessaires à la formalisation d'un bilan sur sa situation (socio- économique, professionnelle, fiscale et patrimoniale, ...), sur ses projets et ses motivations, dans le respect du RGPD et afin de qualifier les besoins à couvrir au regard de l'offre de services bancassurances à promouvoir

Conseiller le client dans l'optimisation de son patrimoine, de ses placements, de sa protection assurantielle ou dans l'accès à des solutions de financements ou d'assurances, afin d'aboutir à une contractualisation ou à une souscription avantageuse pour le client et pour la croissance du PNB / PNA

de l'entreprise

Négocier les conditions financières et les garanties de l'offre de produits et services bancassurances, dans le périmètre des délégations qui lui sont accordées par sa hiérarchie, afin de conclure un accord satisfaisant les deux parties

Sécuriser les engagements pris, en contractualisant les ventes de produits et services bancassurances dans le respect de la réglementation en vigueur (protection du consommateur, droit de rétractation, ...), en appliquant les process de l'entreprise et en rappelant les droits et obligations réciproques

Instaurer une convention, programme ou pacte relationnel et commercial avec le client, afin d'établir une relation dans la durée et d'augmenter le taux d'équipement du client par de nouveaux produits et services bancassurances appropriés à sa situation

Mettre en place un plan d'actions de fidélisation à l'attention des clients, de groupes affinitaires, dans le respect de la déontologie et des processus de l'entreprise, pour favoriser la satisfaction des clients, les convertir en ambassadeurs ou prescripteurs et collecter des leads qualifiés

Conduire des actions permettant d'accroître la notoriété de l'entreprise dans la zone d'implantation de l'agence, afin de développer son réseau de prescripteurs et de générer des leads qualifiés

Blocs de compétences

RNCP38815BC01 — Elaborer le plan de développement du portefeuille clients bancassurance

LISTE DE COMPÉTENCES

Analyser la composition de son portefeuille clients pour identifier des typologies de clients , afin d'en déterminer les points forts et les manquements ou déséquilibres par comparaison avec les autres portefeuilles de l'établissement ou du réseau

Effectuer le

diagnostic marché de sa zone de chalandise, pour y

détecter les opportunités de développement du portefeuille clients ou les risques et menaces éventuels

Formuler les objectifs de développement de son portefeuille clients, en vue de définir une feuille de route commerciale dans une perspective de gains de parts de marché

Proposer à son manager un plan d'actions commerciales (PAC) omnicanal

détaillant les actions à mener en

direction des cibles identifiées, afin de servir la ou les stratégies définies (stratégie de conquête ou de fidélisation)

Pour optimiser l'approche omnicanal et créer de la valeur ajoutée client, organiser la mise en œuvre des actions commerciales et en particulier des actions de prospection des cibles

Evaluer les résultats des actions commerciales menées, afin de proposer des plans correctifs argumentés permettant d'atteindre le niveau de performance attendu et de capitaliser sur les réussites

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation - livrables - soutenance orale

RNCP38815BC02 — Conduire la relation client et gérer le risque client

LISTE DE COMPÉTENCES

Sélectionner et combiner les

canaux de communication on et off line appropriés au client / prospect, en fonction de l'objet du contact et du profil du client / prospect ou du segment cible, en français ou en anglais, afin de créer un contexte de communication permettant de capter

l'attention du client / prospect et obtenir un retour de sa part

Accompagner le client avec pédagogie dans l'utilisation des outils numériques bancassurances, afin de conduire le client - notamment en situation de handicap - vers plus d'autonomie, dans la réalisation des opérations de premier niveau (consultation de comptes, virements, ...)

Gérer efficacement les sollicitations clients et l'organisation de son agenda (accueil, rendez-vous, appels entrants, opérations courantes en bancassurance, alertes commerciales liées à son portefeuille), dans le respect des procédures commerciales de l'entreprise et du cadre réglementaire, pour fluidifier son activité et celle de la structure, déclencher les contacts clients et assurer une bonne qualité de service

Traiter les demandes complexes des clients, physiquement ou à distance, afin de leur apporter des solutions adaptées à leurs besoins et à leur profil risque, en lien avec la politique commerciale de l'entreprise

Assurer le suivi des demandes et l'avancement des dossiers clients en lien avec les services internes, afin d'améliorer l'expérience client dans le respect du cadre réglementaire et commercial de l'entreprise et de contribuer à une bonne gestion de l'information

Traiter les réclamations des clients, dans le respect du cadre réglementaire et des processus mis en place par l'entreprise, pour préserver la qualité de la relation client et limiter le taux d'attrition

Traiter les signaux, incidents et mouvements inhabituels survenant sur les comptes des clients, pour vérifier la cohérence économique et la légalité de l'opération et déterminer le cas échéant les actions à mettre en œuvre, en lien avec les services et autorités bancassurances concernées, dans le respect de la déontologie, de la réglementation et des procédures prudentielles et pour contribuer à la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme

Sécuriser les actifs des clients et les intérêts de la banque, afin de maintenir une relation de confiance avec les clients et d'assurer la stabilité et la fiabilité de l'établissement

Effectuer une veille réglementaire, fiscale et digitale en bancassurance régulière et s'auto-former à l'aide des outils mis à sa disposition, pour mettre à jour, développer et fiabiliser ses compétences de conseil auprès des clients et mieux maîtriser les risques

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Cas pratique - Jeu de rôle

RNCP38815BC03 — Promouvoir et vendre une offre de services bancassurance

LISTE DE COMPÉTENCES

Conduire une démarche omnicanale de prospection, dans le respect des règles de démarchage et du RGPD, afin de développer son portefeuille clients

Préparer l'entretien avec le client ou prospect à partir des données du CRM, en vue de susciter l'engagement client

Réaliser un entretien de « découverte » client / prospect, afin de collecter les informations pertinentes et nécessaires à la formalisation d'un bilan sur sa situation (socio- économique, professionnelle, fiscale et patrimoniale, ...), sur ses projets et ses motivations, dans le respect du RGPD et afin de qualifier les besoins à couvrir au regard de l'offre de services bancassurances à promouvoir

Conseiller le client dans l'optimisation de son patrimoine, de ses placements, de sa protection assurantielle ou dans l'accès à des solutions de financements ou d'assurances, afin d'aboutir à une contractualisation ou à une souscription avantageuse pour le client et pour la croissance du PNB / PNA de l'entreprise

Négocier les conditions financières et les garanties de l'offre de produits et services bancassurances, dans le périmètre des délégations qui lui sont accordées par sa hiérarchie, afin de conclure un accord satisfaisant les deux parties

Sécuriser les engagements pris, en contractualisant les ventes de produits et services bancassurances dans le respect de la réglementation en vigueur (protection du consommateur, droit de rétractation, ...), en appliquant les process de l'entreprise et en rappelant les droits et obligations réciproques

Instaurer une convention, programme ou pacte relationnel et commercial avec le client, afin d'établir une relation dans

la durée et d'augmenter le taux d'équipement du client par de nouveaux produits et services bancassurances appropriés à sa situation

Mettre en place un plan d'actions de fidélisation à l'attention des clients, de groupes affinitaires, dans le respect de la déontologie et des processus de l'entreprise, pour favoriser la satisfaction des clients, les convertir en ambassadeurs ou prescripteurs et collecter des leads qualifiés

Conduire des actions permettant d'accroître la notoriété de l'entreprise dans la zone d'implantation de l'agence, afin de développer son réseau de prescripteurs et de générer des leads qualifiés

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation professionnelle à l'oral

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Le conseiller clientèle omnicanal bancassurance exerce au sein d'une banque de détail, le plus souvent intégrée à un réseau régional ou national ou au sein d'une compagnie d'assurances, chez un courtier en assurances, pour le compte d'un cabinet d'agents généraux, ou dans l'implantation commerciale d'entreprises sans intermédiaire (mutuelles).

Le conseiller clientèle peut également exercer dans le cadre d'une relation 100% à distance, au sein d'un centre de relation client ou d'un centre de banque en ligne.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Conseiller clientèle

Conseiller bancassurance

Gestionnaire de clientèle bancaire

Conseiller commercial

Chargé de développement clientèle de particuliers

Chargé de clientèle de banque / en assurances

Conseiller relation client

Conseiller multicanal

Courtier en assurances

RÉGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

La banque et l'assurance sont des activités économiques réglementées. Les dispositions qui les encadrent, destinées à garantir la stabilité financière des entreprises et la protection de la clientèle, ont un impact direct sur le fonctionnement et la gestion de leurs établissements, ainsi que sur l'exercice de la fonction de conseiller clientèle.

Le secteur bancassurance est régi, selon le type de structure et d'activité, par le Code monétaire et financier, le Code des assurances, le Code de la mutualité et/ou par le Code de la Sécurité sociale.

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

Pour un parcours de formation

d'une durée d'1 an : être titulaire d'un diplôme de niveau 5 RNCP

ou d'un diplôme de niveau 4 assorti d'une expérience professionnelle significative (3 ans minimum) dans le domaine bancassurance ou dans le domaine du commerce

La validation d'une certification RNCP de niveau 4 permet l'entrée sur un parcours de formation de 3 années

Dans tous les cas, avoir reçu un avis favorable à l'admission après examen du dossier de candidature et le cas échéant, passage des épreuves d'admission

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

Le Jury se compose de 3 membres

:

1 représentant du certificateur et

2 professionnels externes au certificateur experts de la bancassurance

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	9 500 €
Selon la branche	6 000 € – 10 090 €
Prise en charge	Branches concernées
9 500 €	Valeur par défaut · 198 branches
10 090 €	CPNE Travail Temporaire, CPNE des Télécoms, CPNEF branche retraite complémentaire et prévoyance, CPNEFP Mutualité, CPNEFP du Crédit Mutuel
9 430 €	CNPEFP des sociétés d'assistance, CPNE des agents généraux d'assurance, CPNFPE des sociétés d'assurances
10 000 €	CPNEFP de l'enseignement privé indépendant
9 700 €	CPNEFP de la branche professionnelle des Entreprises du courtage d'assurances et/ou réassurances
9 057 €	CPNE du Commerce de détail et de gros à prédominance alimentaire

8 507 €	CPNEFP de la Branche des Caisses régionales de Crédit Agricole et autres organismes
8 300 €	CPNE Banque
7 200 €	CPNEFP de la branche des prestataires de services du secteur tertiaire
6 000 €	CPNEFP de la métallurgie

Base légale

Date de décision	27/03/2024
Durée de l'enregistrement	3 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	27/03/2027
Date de dernière délivrance possible	27/03/2031

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2021	84	0	87 %	90 %
2020	82	0	80 %	77 %
2019	71	0	91 %	84 %

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP31923

CORRESPONDANCES (PAR BLOCS)

RNCP35538

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

<https://www.icd-ecoles.com/formation/bachelor-banque-assurance>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/38815/>

Où se former

Formations référencées	1
Organismes	1
Régions couvertes	0
Prix indicatif	9 600 €

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

Se former en apprentissage

Formations en apprentissage	6
Organismes gestionnaires (CFA)	6

Organismes formateurs	6
Régions couvertes	6
Départements couverts	6
Organismes certifiés Qualiopi	6
Formations à distance	1
Sessions	de 01/2026 à 09/2027

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	2
Parcours menés à terme	0
Taux d'achèvement	0 %
Période	01/2025 – 04/2026

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

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	2
Montant total engagé	10 400 €
Coût moyen par dossier	5 200 €
Durée moyenne	810 h
Période	12/2024 – 09/2025
France compétences	89 %
Reste à charge titulaire	11 %

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