

Conseiller clientèle en banque et assurance

RNCP39109 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 6
Code(s) NSF	313
Formacode(s)	41062
Code(s) ROME	C1102, C1201, C1206
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	31/05/2024
Date d'échéance	31/05/2027

Certificateur(s)

CTRE EUR EXAMENS FEDERATION EUR ECOLES · SIRET : 81425796000025

Partenaires habilités

11 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 11 à former.

Organisme	SIRET	Habilitation
CARRIERES ET CONSEIL	51182729700025	Former
DIJON FORMATION	42387070800025	Former
ECOLE SUPERIEURE DES METIERS DU TERTIAIRE	52120302600021	Former
ESAGE	83023622000034	Former
FORMAVAR	41895538100052	Former
INSTITUT NATIONAL DE L'ENSEIGNEMENT A DISTANCE	48874104200045	Former
INSTITUT NATIONAL DE L'ENSEIGNEMENT A DISTANCE	48874104200052	Former
INSTITUT UNIVERSITAIRE TECHNICIEN SUPERI	41398081400037	Former
MENSA FORMATION (MENSA) (AJC)	41894933500024	Former
RAISE ON	78900058500024	Former

Liste complète des 11 partenaires habilités : <https://data.aktaconseil.fr/certifications/rncp39109-conseiller-clientele-en-banque-et-assurance/partenaires>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Le conseiller clientèle en banque et assurance a pour mission principale le développement de l'activité de son établissement et la commercialisation de produits bancaires ou d'assurance. Dans ce cadre, il assure la gestion de son portefeuille client et la relation privilégiée qu'il entretient avec chaque client, il est garant des risques pour son établissement notamment en termes de respect des obligations réglementaires de son établissement bancaire.

Le conseiller clientèle en banque et assurance fidélise, conseille et accompagne ses clients dans la gestion courante de leurs finances. Il peut gérer un portefeuille de clients particuliers ou d'entreprises. Il cherche à attirer des nouveaux

clients ainsi qu'à proposer les services et produits bancaires et/ou d'assurance à l'aune de ses objectifs commerciaux.

ACTIVITÉS VISÉES

Gestion de la relation client (particuliers et entreprise)

Développement commercial

Gestion des risques bancaires et assurantiels

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Procéder à l'entretien personnalisé du client en distanciel ou en présentiel (agence ou lieu de travail du client) en s'appuyant sur l'analyse approfondie de l'historique de son dossier et de tout élément transmis en amont (éléments administratifs, patrimoniaux, et financiers) afin de répondre à sa demande en matière de gestion de compte ou de produits bancaires ou d'assurance et de détecter de potentiels besoins complémentaires, notamment en cas de situation de handicap

Gérer les bases de données client en implémentant régulièrement les données utiles au traçage de la situation du client dans le logiciel de gestion client de la banque, en analysant les comportements d'achats et en observant l'historique d'achats des clients afin de définir le profil client et de construire des offres personnalisées

Accompagner le client en s'appuyant sur l'analyse de sa situation personnelle, professionnelle ou fiscale, afin de répondre aux difficultés rencontrées (crédit, gestion de trésorerie, assurance, etc.), d'assurer la gestion courante et d'optimiser la trésorerie du client

Promouvoir les services bancaires en cohérence avec le besoin du client, en valorisant les avantages de chaque solution et en réalisant des démonstrations le cas échéant, afin de développer l'autonomie du client dans l'utilisation des services numériques mis à sa disposition

Réaliser un service après-vente personnel en faisant un suivi régulier des opérations et réserves financières du client et en mettant les mesures nécessaires en place afin de préserver les intérêts du client et de la banque

Traiter les litiges et les opérations en anomalie (comptes débiteurs, nombre de jours en débit, etc.) en appliquant les procédures contentieuses afin de résoudre les problématiques clients dans des délais courts de façon conforme

Apporter des conseils adaptés au client en matière de droit, de remboursement ou de garanties, en tenant compte de son niveau d'information afin de lui permettre de gérer efficacement son dossier et ainsi prévenir certaines situations litigieuses

Contribuer à la définition de la stratégie commerciale en s'appuyant sur sa veille concurrentielle et ses connaissances de territoire (si agence), son expérience client, et l'analyse de la force de vente de son agence, afin de recenser les opportunités de développement de marché et de permettre la conception d'un plan d'action commercial plus efficace auprès de la cible

Prospecter son marché en réalisant des actions sur les réseaux sociaux ou en mobilisant le principe de recommandation (par téléphone, en agence, en entreprise) afin de capter de nouveaux prospects (particuliers ou entreprises) et d'accroître le volume de son portefeuille client

Étudier les dossiers de crédit, de rentabilité ou de placement, en utilisant les logiciels de simulation et outils appropriés pour clarifier avec le client les implications des choix financiers, et lui permettre de prendre des décisions éclairées

Tracer son activité en alimentant la base de données clients et en réalisant un reporting commercial afin de permettre à sa direction d'accéder aux informations utiles à la définition de la stratégie commerciale et afin d'imaginer d'éventuelles actions complémentaires visant l'optimisation de la performance de l'agence

Proposer des solutions en banque et assurance selon le canal de communication privilégié par le prospect en s'appuyant sur une analyse approfondie de son besoin et de ses attentes (fonctionnement du compte, produits complémentaires associés, adaptation souhaitée si profil particulier ou situation de handicap, coût, etc.) afin de répondre efficacement aux besoins exprimés ou non exprimés des clients et viser la satisfaction client

Concevoir des offres commerciales personnalisées en s'appuyant sur le traitement des données clients mises à disposition par la base de données interne, notamment Big data (connaissance client, historique des opérations ou de navigation web, etc.) afin de mieux répondre aux attentes de conseil et de proximité des clients et ainsi développer la fidélisation du client

Conduire une négociation commerciale en face à face ou à distance en valorisant les produits d'assurance, de prévoyance et les solutions d'épargne et en présentant les spécificités de chaque produit afin de vendre des produits à haute valeur ajoutée.

Monter un dossier de crédit après avoir vérifié l'éligibilité du client (respect des critères de revenus, taux d'endettement, reste à vivre, âge, apport personnel, etc.), recensé les informations clients sur les formulaires de

demande et procédé à l'enregistrement des pièces justificatives afin de répondre au besoin de financement du client
Apporter un conseil spécialisé en gestion de patrimoine en présentant les différents supports, leur fiscalité et en orientant vers le support le plus adapté à la situation du client (budget alloué, capacité financière, type de support, etc.) afin d'accompagner le projet de création et de développement des clients notamment en matière d'investissement immobilier, d'optimisation fiscale, de placement ou encore de préparation à la retraite

Définir le profil risque du client en s'appuyant sur une analyse de sa situation et en mettant en œuvre un processus d'évaluation de son appétence au risque dans le cadre de projet de placement financier, de placement boursier ou de tout autre projet financier ou d'assurance-vie, en s'assurant du respect des obligations de la banque en matière de mise en garde, afin de prévenir tout risque pour le client et pour la banque (non-remboursement)

Conduire le diagnostic de la situation du client (situation des comptes, bilans comptables dans le cas d'une entreprise) en vérifiant son appétence aux risques selon les critères imposés par la directive MIF2 pour le placement afin d'identifier la typologie de client et ainsi définir le profil risque du client dans le cadre de l'attribution d'un prêt bancaire ou de l'optimisation de son épargne (placement, gestion de patrimoine)

Retranscrire les informations relatives à un produit d'assurance en s'appuyant sur le modèle IPID (Insurance Product Information Document) afin d'être en conformité avec les normes en vigueur et notamment le devoir de conseil et de mise en garde de la DDA (Directive sur la Distribution d'Assurance)

Exécuter les vérifications réglementaires des opérations réalisées par les clients en appliquant les procédures internes prévues dans le cadre de la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme (LCB-FT) afin d'assurer la parfaite conformité des opérations réalisées par son établissement bancaire et d'identifier d'éventuelles anomalies

Prévenir les risques de fraudes en conseillant le client sur les bonnes pratiques dans l'usage de ses solutions bancaires et en l'informant sur les différentes formes d'attaques externes (phishing, pharming, déni de service, etc.) afin d'être en mesure de sécuriser son portefeuille client et, à terme, de mieux faire face à la recrudescence de cyberattaques dans le secteur bancaire et assurantiel

Réaliser une veille sectorielle sur l'évolution du marché bancaire, les nouveaux enjeux environnementaux et une veille législative sur l'évolution du droit des entreprises, du droit du travail et de la législation bancaire, afin de s'assurer de la conformité des processus d'organisation et des informations transmises au client et d'améliorer ses pratiques métiers en conséquence

Blocs de compétences

RNCP39109BC01 — Établir et développer une relation client en contexte omnicanal

LISTE DE COMPÉTENCES

Procéder à l'entretien personnalisé du client en distanciel ou en présentiel (agence ou lieu de travail du client) en s'appuyant sur l'analyse approfondie de l'historique de son dossier et de tout élément transmis en amont (éléments administratifs, patrimoniaux, et financiers) afin de répondre à sa demande en matière de gestion de compte ou de produits bancaires ou d'assurance et de détecter de potentiels besoins complémentaires, notamment en cas de situation de handicap.

Gérer les bases de données client en implémentant régulièrement les données utiles au traçage de la situation du client dans le logiciel de gestion client de la banque, en analysant les comportements d'achats et en observant l'historique d'achats des clients afin de définir le profil client et de construire des offres personnalisées.

Accompagner le client en s'appuyant sur l'analyse de sa situation personnelle, professionnelle ou fiscale, afin de répondre aux difficultés rencontrées (crédit, gestion de trésorerie, assurance, etc.), d'assurer la gestion courante et d'optimiser la trésorerie du client

Promouvoir les services bancaires en cohérence avec le besoin du client, en valorisant les avantages de chaque solution et en réalisant des démonstrations le cas échéant, afin de développer l'autonomie du client dans l'utilisation des services numériques mis à sa disposition

Réaliser un service après-vente personnel en faisant un suivi régulier des opérations et réserves financières du client et en mettant les mesures nécessaires en place afin de préserver les intérêts du client et de la banque

Traiter les litiges et les opérations en anomalie (comptes débiteurs, nombre de jours en débit, etc.) en appliquant les procédures contentieuses afin de résoudre les problématiques clients dans des délais courts de façon conforme

Apporter des conseils adaptés au client en matière de droit, de remboursement ou de garanties, en tenant compte de son niveau d'information afin de lui permettre de gérer efficacement son dossier et ainsi prévenir certaines situations litigieuses.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation professionnelle : animation d'un entretien client

Étude de cas : traitement de la relation client

RNCP39109BC02 — Commercialiser les produits et services bancaires ou d'assurance dans le cadre d'une relation personnalisée

LISTE DE COMPÉTENCES

Contribuer à la définition de la stratégie commerciale en s'appuyant sur sa veille concurrentielle et ses connaissances de territoire (si agence), son expérience client, et l'analyse de la force de vente de son agence, afin de recenser les opportunités de développement de marché et de permettre la conception d'un plan d'action commercial plus efficace auprès de la cible

Prospecter son marché en réalisant des actions sur les réseaux sociaux ou en mobilisant le principe de recommandation (par téléphone, en agence, en entreprise) afin de capter de nouveaux prospects (particuliers ou entreprises) et d'accroître le volume de son portefeuille client

Étudier les dossiers de crédit, de rentabilité ou de placement, en utilisant les logiciels de simulation et outils appropriés pour clarifier avec le client les implications des choix financiers, et lui permettre de prendre des décisions éclairées

Tracer son activité en alimentant la base de données clients et en réalisant un reporting commercial afin de permettre à sa direction d'accéder aux informations utiles à la définition de la stratégie commerciale et afin d'imaginer d'éventuelles actions complémentaires visant l'optimisation de la performance de l'agence

Proposer des solutions en banque et assurance selon le canal de communication privilégié par le prospect en s'appuyant sur une analyse approfondie de son besoin et de ses attentes (fonctionnement du compte, produits complémentaires associés, adaptation souhaitée si profil particulier ou situation de handicap, coût, etc.) afin de répondre efficacement aux besoins exprimés ou non exprimés des clients et viser la satisfaction client

Concevoir des offres commerciales personnalisées en s'appuyant sur le traitement des données clients mises à disposition par la base de données interne, notamment Big data (connaissance client, historique des opérations ou de navigation web, etc.) afin de mieux répondre aux attentes de conseil et de proximité des clients et ainsi développer la fidélisation du client

Conduire une négociation commerciale en face à face ou à distance en valorisant les produits d'assurance, de prévoyance et les solutions d'épargne et en présentant les spécificités de chaque produit afin de vendre des produits à haute valeur ajoutée

Monter un dossier de crédit après avoir vérifié l'éligibilité du client (respect des critères de revenus, taux d'endettement, reste à vivre, âge, apport personnel, etc.), recensé les informations clients sur les formulaires de demande et procédé à l'enregistrement des pièces justificatives afin de répondre au besoin de financement du client

Apporter un conseil spécialisé en gestion de patrimoine en présentant les différents supports, leur fiscalité et en orientant vers le support le plus adapté à la situation du client (budget alloué, capacité financière, type de support, etc.) afin d'accompagner le projet de création et de développement des clients notamment en matière d'investissement immobilier, d'optimisation fiscale, de placement ou encore de préparation à la retraite

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Étude de cas : développement de l'offre commerciale de son agence

Étude de cas : montage d'un dossier financier

RNCP39109BC03 — Assurer la gestion de son portefeuille client en intégrant une politique de prévention des risques bancaires

LISTE DE COMPÉTENCES

Définir le profil risque du client en s'appuyant sur une analyse de sa situation et en mettant en œuvre un processus d'évaluation de son appétence au risque dans le cadre de projet de placement financier, de placement boursier ou de tout autre projet financier ou d'assurance-vie, en s'assurant du respect des obligations de la banque en matière de mise en garde, afin de prévenir tout risque pour le client et pour la banque (non-remboursement)

Conduire le diagnostic de la situation du client (situation des comptes, bilans comptables dans le cas d'une entreprise) en vérifiant son appétence aux risques selon les critères imposés par la directive MIF2 pour le placement afin d'identifier la typologie de client et ainsi définir le profil risque du client dans le cadre de l'attribution d'un prêt bancaire ou de l'optimisation de son épargne (placement, gestion de patrimoine)

Retranscrire les informations relatives à un produit d'assurance en s'appuyant sur le modèle IPID (Insurance Product Information Document) afin d'être en conformité avec les normes en vigueur et notamment le devoir de conseil et de

mise en garde de la DDA (Directive sur la Distribution d'Assurance)

Exécuter les vérifications réglementaires des opérations réalisées par les clients en appliquant les procédures internes prévues dans le cadre de la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme (LCB-FT) afin d'assurer la parfaite conformité des opérations réalisées par son établissement bancaire et d'identifier d'éventuelles anomalies

Prévenir les risques de fraudes en conseillant le client sur les bonnes pratiques dans l'usage de ses solutions bancaires et en l'informant sur les différentes formes d'attaques externes (phishing, pharming, déni de service, etc.) afin d'être en mesure de sécuriser son portefeuille client et, à terme, de mieux faire face à la recrudescence de cyberattaques dans le secteur bancaire et assurantiel

Réaliser une veille sectorielle sur l'évolution du marché bancaire, les nouveaux enjeux environnementaux et une veille législative sur l'évolution du droit des entreprises, du droit du travail et de la législation bancaire, afin de s'assurer de la conformité des processus d'organisation et des informations transmises au client et d'améliorer ses pratiques métiers en conséquence

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Dossier professionnel : gestion des risques

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Le conseiller clientèle en banque et assurance travaille au sein d'un établissement bancaire généralement de grande taille. Il peut exercer auprès d'une succursale (rattaché à une société ou un groupe de société) ou en agence. Il peut également exercer au sein d'un établissement de crédit, d'un cabinet (cabinet de courtage, d'agents généraux...) ou auprès d'un groupe d'assurances.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Chargé d'affaires en assurances

Chargé de clientèle

Chargé de compte

Chargé de la relation client

Conseiller bancaire

Conseiller clientèle

Conseiller en assurances

Conseiller Financier

Conseiller en assurance vie

Gestionnaire de crédit

Gestionnaire de clientèle de particuliers

Mandataire en opérations de banque

RÉGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

L'activité du Conseiller clientèle en banque et assurance n'est pas réglementée, dans le sens où il n'est pas requis la détention d'une autorisation pour exercer. Toutefois, la réglementation applicable au secteur bancaire impacte fortement son activité.

Obligation de loyauté et d'information : Article R519-19 du code monétaire et financier

Obligation de vigilance et de non-ingérence : Article L. 561-2 du code monétaire et financier / Décret n°2009-1087 du 2 septembre 2009 / Directive européenne n°2018/843 du 30 mai 2018

Obligation de mise en garde : ordonnance n° 2016-351 du 25 mars 2016

Obligation au secret bancaire et la confidentialité des données personnelles : Loi n° 84-46 du 24 janvier 1984 / Règlementation RGPD

Respect de la norme MIF2 et IPID (Document d'Information sur le Produit d'Assurance, en français) : Article L. 112-2 du Code des assurances,

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

MODALITÉS D'ACCÈS

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

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

L'accès à la préparation au titre « Conseiller clientèle en banque et assurance » est ouvert :

pour un cycle de formation de trois ans, à tout(e) titulaire d'un diplôme ou titre de niveau attestant d'un niveau 4.

pour un cycle de formation d'un an, à tout(e) titulaire d'un diplôme ou titre de niveau attestant d'un niveau 5 ou équivalent dans le domaine de la banque et du commerce. Les candidats doivent également avoir validé le niveau d'anglais correspondant au niveau A2 du CECRL.

À titre dérogatoire, l'accès à la certification, pour un cycle de formation d'un an, pourra être ouvert aux candidats/candidates titulaires d'un titre ou diplôme de niveau 4 et attestant d'une expérience professionnelle, en continu ou en discontinu, dans un emploi en lien avec la banque (VAP).

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

Le jury est composé de 3 membres dont 2 professionnels exerçant un métier en lien avec la certification.

Le Président du jury est externe

Financement en alternance (NPEC)

Niveau de prise en charge d'un contrat d'apprentissage par les OPCO, fixé par France compétences par branche professionnelle (CPNE).

Prise en charge usuelle	8 180 €
Selon la branche	6 000 € – 9 500 €

Prise en charge	Branches concernées
8 180 €	Valeur par défaut · 196 branches
9 500 €	CPNE Travail Temporaire, CPNE de l'ingénierie, des services informatiques et du conseil, CPNE de la branche des experts comptables et commissaires aux comptes, CPNEF branche retraite complémentaire et prévoyance, CPNEFP Mutualité
7 800 €	CNPEFP des sociétés d'assistance, CPNE Banque, CPNE des agents généraux d'assurance, CPNFPE des sociétés d'assurances
8 000 €	CPNE Branche Caisse d'Epargne, CPNE de la branche Banque Populaire
8 800 €	CPNEFP du Crédit Mutuel
8 500 €	CNPE des sociétés financières
7 200 €	CPNEFP de la branche des prestataires de services du secteur tertiaire
6 000 €	CPNEFP de la métallurgie

Base légale

Date de décision	31/05/2024
Durée de l'enregistrement	3 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	31/05/2027
Date de dernière délivrance possible	31/05/2031

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2022	15	0	56 %	56 %
2021	29	0	86 %	73 %
2020	11	0	100 %	33 %

Liens avec d'autres certifications

CORRESPONDANCES (PAR BLOCS)
RNCP35538, RNCP36931, RNCP37286, RNCP38440

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF
<https://cde-fede.fr/ccba/>

Fiche officielle (France Compétences)
<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/39109/>

Où se former

Formations référencées	3
Organismes	1
Régions couvertes	0

Prix indicatif	4 190 € – 4 690 €
Durée	890 h

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

Se former en apprentissage

Formations en apprentissage	4
Organismes gestionnaires (CFA)	4
Organismes formateurs	4
Régions couvertes	4
Départements couverts	4
Organismes certifiés Qualiopi	4
Sessions	de 04/2025 à 06/2027

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	55
Parcours menés à terme	2
Taux d'achèvement	4 %
Période	08/2024 – 09/2026

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

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	59
Montant total engagé	169 887 €
Coût moyen par dossier	2 879 €
Durée moyenne	890 h
Période	08/2024 – 08/2026
France compétences	87 %
Reste à charge titulaire	5 %
Entreprise	3 %
France Travail	3 %
OPCO	2 %
Compte d'engagement citoyen	0 %

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