

Conseiller de clientèle particulier et professionnel en banque et assurance

RNCP39610 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 6
Code(s) NSF	313
Formacode(s)	41092, 41083
Code(s) ROME	C1206, C1102
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	01/10/2024
Date d'échéance	01/10/2029

Certificateur(s)

ESCCOT - GROUPE ESCCOT · SIRET : 39044285300045

Partenaires habilités

37 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 37 à former et organiser l'évaluation.

Organisme	SIRET	Habilitation
ALTERNANCE PAYS DE LA LOIRE	45270314300035	Former et organiser l'évaluation
ALTERNANCE PAYS DE LA LOIRE	45270314300084	Former et organiser l'évaluation
ALTERNANCE PICARDIE	90262252100042	Former et organiser l'évaluation
ALTERNANCE SEVRE ET VIENNE	48832827900069	Former et organiser l'évaluation
ALTSUP	97930468000023	Former et organiser l'évaluation
ASS DE GESTION DU CFA REGIONAL DES HAUTS DE FRANCE JEAN BOSCO	50013802900037	Former et organiser l'évaluation
ASSOCIATION SCOLAIRE SAINT JEAN LA CROIX	30554383700010	Former et organiser l'évaluation
CAMPUS AVENIR	94992274400022	Former et organiser l'évaluation
CFA DE HAUTE SAONE	13002607300135	Former et organiser l'évaluation
CFA DU JURA	13002607300093	Former et organiser l'évaluation

Liste complète des 37 partenaires habilités : <https://data.aktaconseil.fr/certifications/rncp39610-conseiller-de-clientele-particulier-et-professionnel-en-banque-et-assurance/partenaires>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Le conseiller de clientèle particulier et professionnel en banque et assurance intervient dans la déclinaison de la stratégie commerciale au niveau local. Il effectue une étude de marché, une veille réglementaire continue et détecte des axes de développement. Il élabore et met en œuvre un plan d'actions commerciales et de communication digitale pour fidéliser et développer son portefeuille clients dans un contexte omnicanal et une démarche RSE. Il développe et anime un réseau de partenaires.

ACTIVITÉS VISÉES

Développement opérationnel de la stratégie commerciale de l'agence bancaire/d'assurance ou courtier
Veille sur les pratiques règlementaires et des services dédiés
Analyse de l'environnement interne de l'agence et étude de marché
Définition des actions commerciales et de communication digitale d'acquisition et de fidélisation, en fonction de la clientèle ciblée
Mesure de la performance commerciale
Déploiement du plan d'actions commerciales et de communication digitale dans un contexte omnicanal et une démarche RSE
Fidélisation de la clientèle particuliers et professionnels
Gestion d'une relation client pérenne
Développement de la clientèle particuliers ou professionnels
Animation d'un réseau de partenaires
Mise en œuvre d'actions digitales d'acquisition
Conseil et vente de produits d'assurances et financiers dans le respect du cadre réglementaire
Respect du devoir de conseil tout au long de la vie du contrat
Analyse de la situation globale d'un client/ prospect particulier ou professionnel
Négociation commerciale
Gestion du contrat
Gestion des situations difficiles avec les clients
Elaboration d'une offre complète et sur mesure de produits d'assurances et de produits financiers pour les particuliers et professionnels
Conception d'une offre sur-mesure d'assurances pour les particuliers et professionnels
Gestion de sinistres
Elaboration d'une offre de solutions pour la gestion quotidienne et d'épargne, adaptée aux besoins et à la situation du client
Analyse de la faisabilité d'un crédit
Prévention des risques financiers

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Situer son activité dans l'organisation globale de l'assurance et de la banque en France, en identifiant les services connexes, en s'appuyant sur le code monétaire et financier, ou des codes des assurances et de la mutualité et/ou de la sécurité sociale, afin d'assumer son rôle dans un environnement concurrentiel et réglementaire en constante évolution et prévenir les risques de commercialisation inadaptée
Réaliser le diagnostic stratégique de l'agence bancaire ou d'assurance, dans le cadre d'une veille stratégique, en mobilisant des outils d'analyse (PESTEL, Porter, SWOT...), afin d'identifier des axes de développement commercial, adaptés à la clientèle des particuliers et/ou professionnels
Elaborer le plan d'actions commerciales et de communication digitale en fonction de la clientèle ciblée, en identifiant les tâches à automatiser, en définissant les objectifs commerciaux, les moyens nécessaires (financiers, humains et matériels) et la planification, afin de détailler la stratégie commerciale de l'agence de manière opérationnelle
Evaluer la performance de l'activité commerciale, en définissant les indicateurs clés de performance et de productivité, en mobilisant les outils numériques de suivi d'activité et de reporting, pour ajuster le plan d'actions commerciales et de communication digitales
Mettre en place les actions de fidélisation des clients prévues dans le plan défini, dans un contexte omnicanal et une démarche RSE, en réalisant un diagnostic de la situation du client, en s'appuyant sur les données issues du CRM et les outils d'intelligence artificielle, en appliquant le RGPD et les mesures de cybersécurité de l'agence, afin d'augmenter le taux d'équipement

Construire un parcours client omnicanal (chatbot, plages horaires étendues, personnalisation de l'accompagnement, etc.) selon le plan d'actions prévu, afin d'optimiser la satisfaction client, et notamment en anticipant les besoins spécifiques et les droits des clients en situation de handicap, pour pérenniser et développer la relation commerciale

Mettre en œuvre les actions de prospection ciblées en lien avec le plan d'actions commerciales, pour obtenir des rendez-vous qualifiés, en appliquant les techniques adaptées, et en apportant des mesures correctives, afin d'atteindre les objectifs de vente fixés

Identifier un réseau de prescripteurs (courtiers en crédit, agences immobilières, concessions automobile, notaires, bureaux d'études, etc.), en mobilisant des outils et techniques d'animation adaptés, afin d'enrichir son portefeuille de prospects

Déployer le plan de communication digitale, par la mise en place d'actions digitales opérationnelles, générant des leads qualifiés, en respectant le RGPD, et en s'appuyant sur des indicateurs de performance digitale pour ajuster les actions, afin de conquérir de nouveaux clients

Conseiller le client ou prospect, dans le respect du devoir de conseil tout au long de la vie du contrat, en appliquant le cadre réglementaire de l'assurance (DDA) et des marchés financiers (MIF 2), afin de l'accompagner en confiance dans une prise de décision responsable et durable

Réaliser un diagnostic assurantiel et patrimonial personnalisé pour le client ou prospect, au moyen des données de l'historique du client issues du CRM ou de celles collectées lors de l'entretien de découverte, afin de conseiller au mieux le client/prospect selon sa situation ou de l'orienter vers un collaborateur expert

Mener un entretien de vente conseil, en respectant les étapes et les techniques de la négociation commerciale en face à face ou à distance, en développant un argumentaire et une solution en adéquation avec les besoins spécifiques du client, particulier ou professionnel, afin d'obtenir son adhésion

Instruire un contrat d'assurance ou financier, en collectant et traitant les informations nécessaires pour compléter l'IPID et rédiger les conditions particulières, en expliquant les modalités administratives et en accompagnant le client à l'utilisation des outils digitaux de l'agence, afin de lui permettre de signer et suivre son contrat

Répondre aux réclamations des clients, dans le respect de la politique commerciale et du cadre réglementaire de l'agence, en identifiant le problème par l'écoute active et la reformulation, en proposant une solution appropriée pour l'agence et le client afin de préserver la qualité de la relation client

Créer une proposition intégrale d'assurances et de prévoyance aux clients particulier et professionnel, adaptée à leur situation, en expliquant le fonctionnement des contrats, et en les informant sur les risques, conformément au cadre légal, afin de satisfaire leurs besoins spécifiques en matière de protection des biens et des personnes

Participer à la mise en œuvre de gestion de sinistres (conformité, procédure d'expertise, suivi et indemnisation des dossiers), en fonction des garanties du contrat signé, en expliquant au client les procédures et les décisions prises, pour faciliter le règlement du sinistre

Proposer au client des produits d'épargne et de gestion quotidienne, en tenant compte de sa situation patrimoniale et fiscale, en appliquant les réglementations AMF et MIF2, afin de répondre à ses besoins en matière de placement et de gestion courante

Proposer une solution de financement adaptée aux contraintes du client, en évaluant les risques et sa solvabilité financière, en tenant compte des lois sur le crédit, afin de l'aider à concrétiser son projet (immobilier, auto, travaux, consommation...)

Identifier les risques financiers, en assurant un suivi et un contrôle des comptes clients tout au long de la relation client, en appliquant la procédure KYC, et apportant des mesures correctives, afin de garantir la sécurité financière et juridique de l'agence

Blocs de compétences

RNCP39610BC01 — Participer à la définition de la stratégie commerciale d'une agence bancaire / d'assurance ou courtage

LISTE DE COMPÉTENCES

Situer son activité dans l'organisation globale de l'assurance et de la banque en France, en identifiant les services connexes, en s'appuyant sur le code monétaire et financier, ou des codes des assurances et de la mutualité et/ou de la sécurité sociale, afin d'assumer son rôle dans un environnement concurrentiel et réglementaire en constante évolution et prévenir les risques de commercialisation inadaptée

Réaliser le diagnostic stratégique de l'agence bancaire ou d'assurance, dans le cadre d'une veille stratégique, en mobilisant des outils d'analyse (PESTEL, Porter, SWOT...), afin d'identifier des axes de développement commercial,

adaptés à la clientèle des particuliers et/ou professionnels

Elaborer le plan d'actions commerciales et de communication digitale en fonction de la clientèle ciblée, en identifiant les tâches à automatiser, en définissant les objectifs commerciaux, les moyens nécessaires (financiers, humains et matériels) et la planification, afin de détailler la stratégie commerciale de l'agence de manière opérationnelle

Evaluer la performance de l'activité commerciale, en définissant les indicateurs clés de performance et de productivité, en mobilisant les outils numériques de suivi d'activité et de reporting, pour ajuster le plan d'actions commerciales et de communication digitales

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Epreuve individuelle : Diagnostic stratégique

Rendu : remise d'un dossier écrit

Epreuve individuelle orale

RNCP39610BC02 — Fidéliser et développer son portefeuille client dans un contexte omnicanal et une démarche RSE

LISTE DE COMPÉTENCES

Mettre en place les actions de fidélisation des clients prévues dans le plan défini, dans un contexte omnicanal et une démarche RSE, en réalisant un diagnostic de la situation du client, en s'appuyant sur les données issues du CRM et les outils d'intelligence artificielle, en appliquant le RGPD et les mesures de cybersécurité de l'agence, afin d'augmenter le taux d'équipement

Construire un parcours client omnicanal (chatbot, plages horaires étendues, personnalisation de l'accompagnement, etc.) selon le plan d'actions prévu, afin d'optimiser la satisfaction client, et notamment en anticipant les besoins spécifiques et les droits des clients en situation de handicap, pour pérenniser et développer la relation commerciale

Mettre en œuvre les actions de prospection ciblées en lien avec le plan d'actions commerciales, pour obtenir des rendez-vous qualifiés, en appliquant les techniques adaptées, et en apportant des mesures correctives, afin d'atteindre les objectifs de vente fixés

Identifier un réseau de prescripteurs (courtiers en crédit, agences immobilières, concessions automobile, notaires, bureaux d'études, etc.), en mobilisant des outils et techniques d'animation adaptés, afin d'enrichir son portefeuille de prospects

Déployer le plan de communication digitale, par la mise en place d'actions digitales opérationnelles, générant des leads qualifiés, en respectant le RGPD, et en s'appuyant sur des indicateurs de performance digitale pour ajuster les actions, afin de conquérir de nouveaux clients

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Epreuve individuelle : Plan d'actions commercial et de communication digitale

Remise d'un dossier écrit

Soutenance orale

RNCP39610BC03 — Accompagner les clients et commercialiser des produits d'assurances et financiers dans le respect du cadre réglementaire

LISTE DE COMPÉTENCES

Conseiller le client ou prospect, dans le respect du devoir de conseil tout au long de la vie du contrat, en appliquant le cadre réglementaire de l'assurance (DDA) et des marchés financiers (MIF 2), afin de l'accompagner en confiance dans une prise de décision responsable et durable

Réaliser un diagnostic assurantiel et patrimonial personnalisé pour le client ou prospect, au moyen des données de l'historique du client issues du CRM ou de celles collectées lors de l'entretien de découverte, afin de conseiller au mieux le client/prospect selon sa situation ou de l'orienter vers un collaborateur expert

Mener un entretien de vente conseil, en respectant les étapes et les techniques de la négociation commerciale en face à face ou à distance, en développant un argumentaire et une solution en adéquation avec les besoins spécifiques du client, particulier ou professionnel, afin d'obtenir son adhésion

Instruire un contrat d'assurance ou financier, en collectant et traitant les informations nécessaires pour compléter l'IPID et rédiger les conditions particulières, en expliquant les modalités administratives et en accompagnant le client à l'utilisation des outils digitaux de l'agence, afin de lui permettre de signer et suivre son contrat

Répondre aux réclamations des clients, dans le respect de la politique commerciale et du cadre réglementaire de l'agence, en identifiant le problème par l'écoute active et la reformulation, en proposant une solution appropriée pour l'agence et le client afin de préserver la qualité de la relation client

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Epreuve individuelle - Mise en situation professionnelle
Diagnostic client et proposition commerciale
Remise d'un écrit
Epreuve individuelle orale

RNCP39610BC04 — Concevoir une solution globale et personnalisée de produits d'assurances et financiers pour les particuliers et les professionnels

LISTE DE COMPÉTENCES

Créer une proposition intégrale d'assurances et de prévoyance aux clients particulier et professionnel, adaptée à leur situation, en expliquant le fonctionnement des contrats, et en les informant sur les risques, conformément au cadre légal, afin de satisfaire leurs besoins spécifiques en matière de protection des biens et des personnes

Participer à la mise en œuvre de gestion de sinistres (conformité, procédure d'expertise, suivi et indemnisation des dossiers), en fonction des garanties du contrat signé, en expliquant au client les procédures et les décisions prises, pour faciliter le règlement du sinistre

Proposer au client des produits d'épargne et de gestion quotidienne, en tenant compte de sa situation patrimoniale et fiscale, en appliquant les réglementations AMF et MIF2, afin de répondre à ses besoins en matière de placement et de gestion courante

Proposer une solution de financement adaptée aux contraintes du client, en évaluant les risques et sa solvabilité financière, en tenant compte des lois sur le crédit, afin de l'aider à concrétiser son projet (immobilier, auto, travaux, consommation...)

Identifier les risques financiers, en assurant un suivi et un contrôle des comptes clients tout au long de la relation client, en appliquant la procédure KYC, et apportant des mesures correctives, afin de garantir la sécurité financière et juridique de l'agence

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Epreuve individuelle - Mise en situation professionnelle: Construction d'une offre commerciale de produits d'assurances et gestion d'un sinistre

Epreuve individuelle - Mise en situation professionnelle: Construction d'une offre commerciale de produits financiers

Epreuve individuelle orale

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Banque et Assurance

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Conseiller de clientèle particuliers ou professionnels

Conseiller en assurances

Collaborateur d'agence

Courtier en assurances

Conseiller clientèle bancaire

Chargé de clientèle particuliers ou professionnels

Gestionnaire de sinistre

Conseiller commercial en banque ou assurance

RÉGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

Plusieurs dispositifs règlementent l'exercice des activités visées par la certification :

L'article L.546-1 du code monétaire et financier (décret du 26/01/2012) impose que les intermédiaires en opérations de banque et en services de paiements, des conseillers en investissements financiers et des agents liés soient immatriculés sur un registre unique

De même pour tous les intermédiaires en assurances doivent être immatriculés à l'ORIAS et également les courtiers ou mandataire de courtiers depuis le 01/04/2022

La Capacité professionnelle en assurance

L'article R519-8 impose que les intermédiaires en opérations de banque et en services de paiement et leurs mandataires justifient des compétences professionnelles résultant d'un diplôme sanctionnant des études supérieures d'un niveau de formation II (niveau 6)

La Certification AMF : En vertu de l'arrêté du 30 janvier 2009 portant homologation de modifications du règlement général de l'Autorité des marchés financiers, les professionnels exerçant des fonctions de commercialisation de produits financiers doivent justifier des connaissances minimales devant être acquises par les personnes physiques placées sous l'autorité du prestataire de services d'investissement ou agissant pour son compte

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

Etre titulaire d'un diplôme Bac + 2 BTS ou d'une certification professionnelle de niveau 5 validée ou de 2 années validées en Bachelor Universitaire de Technologie dans le domaine (BUT en commerce-gestion ou GEA, BTS MCO, BTS NDRC, BTS ASSURANCE OU BANQUE).

Sur demande de dérogation, la certification est ouverte :

Aux candidats ayant suivi une formation de niveau Bac+2 ou niveau 5, complétée d'un an d'expérience minimum dans le domaine

Aux candidats titulaires du Baccalauréat (ou une certification RNCP de niveau 4) pouvant justifier de 3 années d'expérience professionnelle dans le domaine

Les dérogations sont soumises à l'organisme certificateur pour validation avant l'entrée en formation

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

Le jury est composé de 4 membres du jury (25% formateurs et 75% professionnels)

Financement en alternance (NPEC)

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

Prise en charge usuelle	7 923 €
Selon la branche	6 000 € – 8 262 €
Prise en charge	Branches concernées
7 923 €	Valeur par défaut · 194 branches
8 262 €	CNPEFP des sociétés d'assistance, CPNE Branche Caisse d'Epargne, CPNE Travail Temporaire, CPNE de la branche Banque Populaire, CPNE des agents généraux d'assurance
7 800 €	CPNEF branche retraite complémentaire et prévoyance, CPNEFP Mutualité
7 300 €	CPNE Banque, CPNEFP du Crédit Mutuel
8 255 €	CPNEFP Professions de la Photographie
8 200 €	CPNEFP de la branche professionnelle des Entreprises du courtage d'assurances et/ou réassurances
8 134 €	CPNE FP Commerce de Détail de l'Horlogerie Bijouterie
8 112 €	CPNEFP de la Branche des Caisses régionales de Crédit Agricole et autres organismes
7 967 €	CPNEFP de la branche des entreprises du bureau et du numérique (commerces et services)
7 900 €	Commission Paritaire Activités de Marchés Financiers
7 156 €	CPNEFP de la blanchisserie, laverie, location de linge, nettoyage à sec, pressing et teinturerie
6 000 €	CPNEFP de la métallurgie

Base légale

Date de décision	01/10/2024
Durée de l'enregistrement	5 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	01/10/2029
Date de dernière délivrance possible	01/10/2033

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2023	54	0	96 %	—
2022	2	0	100 %	100 %
2021	37	0	95 %	69 %
2020	37	0	68 %	73 %

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS
RNCP36144

CORRESPONDANCES (PAR BLOCS)
RNCP36144

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

<https://www.groupe-escot.fr/>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/39610/>

Où se former

Formations référencées	24
Organismes	5
Régions couvertes	15
Prix indicatif	2 770 € – 5 190 €
Durée	1043 – 1089 h

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

Se former en apprentissage

Formations en apprentissage	15
Organismes gestionnaires (CFA)	10
Organismes formateurs	15
Régions couvertes	8
Départements couverts	15
Organismes certifiés Qualiopi	15
Sessions	de 10/2025 à 07/2028

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

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	19
Parcours menés à terme	14
Taux d'achèvement	74 %
Période	05/2025 – 09/2026

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

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	84
Montant total engagé	330 677 €
Coût moyen par dossier	3 937 €
Durée moyenne	139 h
Période	05/2025 – 09/2026

France compétences	71 %
Entreprise	27 %
Reste à charge titulaire	1 %
France Travail	1 %
Compte d'engagement citoyen	0 %

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