

Assurance, banque, finance : supports opérationnels (fiche nationale)

RNCP40104 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 6
Sigle	Licence Professionnelle — Licence professionnelle
Code(s) NSF	313
Formacode(s)	41002, 41015, 41096
Code(s) ROME	C1110, C1204, C1302, C1107, C1109
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit
Date d'échéance	31/12/2029

Certificateur(s)

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

UNIVERSITE D'ANGERS · SIRET : 19490970100303

UNIVERSITE DE REIMS CHAMPAGNE-ARDENNE (URCA) · SIRET : 19511296600799

CONSERVATOIRE NATIONAL DES ARTS ET METIERS · SIRET : 19753471200017

UNIVERSITE DE LORRAINE · SIRET : 13001550600012

UNIVERSITE GRENOBLE ALPES · SIRET : 13002608100013

UNIVERSITE DE LILLE · SIRET : 13002975400012

UNIVERSITE AMIENS PICARDIE JULES VERNE · SIRET : 19801344300017

UNIVERSITE PARIS CITE · SIRET : 13002573700011

UNIVERSITE PARIS NANTERRE · SIRET : 19921204400010

UNIVERSITE LYON 2 A ET L LUMIERE · SIRET : 19691775100014

UNIVERSITE PARIS XIII PARIS NORD VILLETANEUSE · SIRET : 19931238000017

UNIVERSITE LYON 3 JEAN MOULIN · SIRET : 19692437700282

Partenaires habilités

18 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 17 à former et organiser l'évaluation et 1 à former.

Organisme	SIRET	Habilitation
ASSOCIATION DE GESTION DU CNAM DE MARTINIQUE	39064039900015	Former et organiser l'évaluation
ASSOCIATION DE GESTION DU CNAM EN REGION OCCITANIE	49189213900016	Former et organiser l'évaluation
ASSOCIATION DE GESTION DU CONSERVATOIRE DES ARTS ET METIERS	34896746400028	Former et organiser l'évaluation
ASSOCIATION DE GESTION DU CONSERVATOIRE NATIONAL DES ARTS ET METIERS DE LA REUNION	44338132200025	Former et organiser l'évaluation

ASSOCIATION DE GESTION DU CONSERVATOIRE NATIONAL DES ARTS ET METIERS EN GUADELOUPE	39174243400015	Former et organiser l'évaluation
ASSOCIATION DE GESTION DU CONSERVATOIRE NATION DES ARTS ET METIERS AUVERGNE-RHONE-ALPES	44320628900045	Former et organiser l'évaluation
CNAM BOURGOGNE FRANCHE-COMTE	34022316300023	Former et organiser l'évaluation
CNAM BRETAGNE - AGCNAM	43411361900119	Former et organiser l'évaluation
CNAM CENTRE-VAL DE LOIRE - AGCNAM	44911357000013	Former et organiser l'évaluation
CNAM GRAND EST	82304134800017	Former et organiser l'évaluation

Liste complète des 18 partenaires habilités : <https://data.aktaconseil.fr/certifications/rncp40104-assurance-banque-finance-supports-operationnels-fiche-nationale/partenaires>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

La licence professionnelle est un diplôme national de l'enseignement supérieur qui confère à son titulaire le grade de licence. Elle confère les mêmes droits à tous ses titulaires, quel que soit l'établissement qui l'a délivrée.

La licence professionnelle poursuit un objectif d'insertion professionnelle et elle est organisée pour favoriser la formation tout au long de la vie.

La licence professionnelle favorise la personnalisation des parcours de formation et offre des dispositifs d'accompagnement pédagogique, en tenant compte de la diversité et des spécificités des publics accueillis en formation initiale et en formation continue.

Dans un contexte de transformation globale du monde des affaires, la prise en compte des nouvelles technologies, des préoccupations environnementales et sociales influe sur la manière dont la plupart des banques et assureurs opèrent et répondent aux besoins des clients.

Les rôles techniques et de support au sein des institutions bancaires, contribuant à l'efficacité et à la performance de leurs opérations quotidiennes, sont des métiers à forte valeur ajoutée.

Ces métiers de supports opérationnels dans le secteur de l'assurance, de la banque et de la finance sont variés et essentiels pour le bon fonctionnement des institutions financières.

Cette licence professionnelle " Assurance, banque, finance : supports opérationnels " permet d'acquérir des compétences professionnelles dans les domaines de la gestion des opérations dans le secteur de l'assurance, de la banque ou de toute autre organisation financière.

ACTIVITÉS VISÉES

- Veille informationnelle sur le monde bancaire, assurantiel, etc.
- Analyse et diagnostic des besoins d'un client (bancaire, assurantiel, etc.).
- Gestion de la vie courante d'un contrat d'assurance ou financier : tarification, souscription, modification et résiliation.
- Prospection et participation aux actions promotionnelles, commerciales et de marketing.
- Information et conseil aux clients sur tous les aspects de la gestion des contrats.
- Gestion de portefeuille client et service après-vente.
- Évaluation du montant des dommages et indemnisation.
- Suivi, contrôle et enregistrement des opérations réalisées sur les marchés financiers (de change, de titres, etc.) selon les procédures qualité de l'établissement d'appartenance et les réglementations bancaires et financières.
- Participation à la mise en place et à l'évolution des procédures liées aux opérations bancaires, boursières et des marchés financiers.
- Contrôle des risques opérationnels liés aux opérations de back office.
- Comptabilité et valorisation des produits financiers.
- Gestion du Back Office (service d'appui soutien, au contrôle et à la gestion des opérations telles que opérations bancaires, gestion du patrimoine, conformité des mouvements financiers avec les procédures administratives et

fiscales, ainsi que le suivi comptable des opérations financières).

- Gestion du Middle Office (service situé entre le front-office (« service clientèle », qui est chargé des rapports avec les clients), et le back-office).
- Contrôle de la conformité et des procédures de traitement d'opérations boursières.
- Management de proximité.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Compétences transversales

- Utiliser les outils numériques de référence et les règles de sécurité informatique pour acquérir, traiter, produire et diffuser de l'information ainsi que pour collaborer en interne et en externe
- Identifier et sélectionner avec esprit critique diverses ressources dans son domaine de spécialité pour documenter un sujet
- Analyser et synthétiser des données en vue de leur exploitation
- Développer une argumentation avec esprit critique
- Se servir aisément des différents registres d'expression écrite et orale de la langue française
- Communiquer par oral et par écrit, de façon claire et non ambiguë, dans au moins une langue étrangère
- Identifier et situer les champs professionnels potentiellement en relation avec les acquis de la mention ainsi que les parcours possibles pour y accéder
- Caractériser et valoriser son identité, ses compétences et son projet professionnel en fonction d'un contexte
- Identifier le processus de production, de diffusion et de valorisation des savoirs
- Situer son rôle et sa mission au sein d'une organisation pour s'adapter et prendre des initiatives
- Travailler en équipe et en réseau ainsi qu'en autonomie et responsabilité au service d'un projet
- Analyser ses actions en situation professionnelle, s'autoévaluer pour améliorer sa pratique
- Respecter les principes d'éthique, de déontologie et de responsabilité sociale et environnementale
- Prendre en compte la problématique du handicap et de l'accessibilité dans chacune de ses actions professionnelles

Compétences spécifiques

- Identifier les mécanismes fondamentaux de nature économique, juridique, financière et prudentielle du monde bancaire ou assurantiel en se familiarisant avec le vocabulaire de base et les concepts afin de pouvoir repositionner l'environnement bancaire et assurantiel dans les contraintes normatives ou de conformité en vigueur.
 - Appréhender la culture du contrôle et de l'audit en identifiant et caractérisant les produits et les services assurantiels et/ou bancaires, en tenant compte de leurs impacts, notamment sociaux et environnementaux, ainsi que les réglementations qui leur sont appliquées (bourse, organisme de placement collectif en valeurs mobilières - OPCVM, systèmes de liquidation et de règlement des produits financiers) afin d'informer et de conseiller un client.
 - Identifier les opportunités et contraintes liées à la transition écologique au sein de l'écosystème bancaire et assurantiel, en tenant compte des évolutions réglementaires (comme le règlement européen SFDR (Sustainable Finance Disclosure Regulation) ou les normes sur la taxonomie verte), des attentes sociétales et des risques environnementaux pour proposer des solutions innovantes et adaptées aux enjeux.
 - Appliquer la réglementation en vigueur, le devoir de conseil et la politique environnementale de l'entreprise
 - Appliquer les techniques commerciales et aborder la relation client conformément à la stratégie de l'établissement en analysant le profil de l'assuré (particulier, professionnel, dans le secteur privé ou public, etc.) et en le conseillant afin de déterminer les conditions de garantie, la tarification et pouvoir établir un contrat bancaire ou assurantiel.
 - Recontextualiser les besoins des clients au regard des enjeux de la transition écologique et des attentes collectives.
 - Appliquer la réglementation en vigueur et liée aux activités spécifiques de l'assurance et de la banque (code des assurances, code monétaire, Directive lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme- LCB-FT, Directive Distribution Assurance.)
 - Assurer le suivi administratif et comptable des opérations conclues au front office en s'appuyant sur les méthodes d'animation d'équipes et les outils de la gestion du middle et du back office pour garantir une qualité de service.
 - Évaluer, analyser et tarifier les risques inhérents à l'activité bancaire ou d'assurance, et gérer leur réalisation, à partir des informations transmises par le réseau de distribution afin de sécuriser les produits ou services proposés.
- Dans certains établissements, d'autres compétences spécifiques peuvent permettre de décliner, préciser ou compléter celles proposées dans le cadre de la mention au niveau national. Pour en savoir plus se reporter au site de l'établissement.

Blocs de compétences

RNCP40104BC01 — Utiliser les outils numériques de référence

LISTE DE COMPÉTENCES

Utiliser les outils numériques de référence et les règles de sécurité informatique pour acquérir, traiter, produire et diffuser de l'information ainsi que pour collaborer en interne et en externe

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Chaque certificateur accrédité met en œuvre les modalités qu'il juge adaptées : rendu de travaux, mise en situation, évaluation de projet, etc.

Ces modalités d'évaluation peuvent être adaptées en fonction de la voie d'accès à la certification.

RNCP40104BC02 — Exploiter des données à des fins d'analyse

LISTE DE COMPÉTENCES

- Identifier et sélectionner avec esprit critique diverses ressources dans son domaine de spécialité pour documenter un sujet
- Analyser et synthétiser des données en vue de leur exploitation
- Développer une argumentation avec esprit critique

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Chaque certificateur accrédité met en œuvre les modalités qu'il juge adaptées : rendu de travaux, mise en situation, évaluation de projet, etc.

Ces modalités d'évaluation peuvent être adaptées en fonction de la voie d'accès à la certification.

RNCP40104BC03 — S'exprimer et communiquer à l'oral, à l'écrit, et dans au moins une langue étrangère

LISTE DE COMPÉTENCES

- Se servir aisément des différents registres d'expression écrite et orale de la langue française
- Communiquer par oral et par écrit, de façon claire et non ambiguë, dans au moins une langue étrangère

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Chaque certificateur accrédité met en œuvre les modalités qu'il juge adaptées : rendu de travaux, mise en situation, évaluation de projet, etc.

Ces modalités d'évaluation peuvent être adaptées en fonction de la voie d'accès à la certification.

RNCP40104BC04 — Se positionner vis à vis d'un champ professionnel

LISTE DE COMPÉTENCES

- Identifier et situer les champs professionnels potentiellement en relation avec les acquis de la mention ainsi que les parcours possibles pour y accéder
- Caractériser et valoriser son identité, ses compétences et son projet professionnel en fonction d'un contexte
- Identifier le processus de production, de diffusion et de valorisation des savoirs

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Chaque certificateur accrédité met en œuvre les modalités qu'il juge adaptées : rendu de travaux, mise en situation, évaluation de projet, etc.

Ces modalités d'évaluation peuvent être adaptées en fonction de la voie d'accès à la certification.

RNCP40104BC05 — Agir en responsabilité au sein d'une organisation professionnelle

LISTE DE COMPÉTENCES

- Situer son rôle et sa mission au sein d'une organisation pour s'adapter et prendre des initiatives
- Travailler en équipe et en réseau ainsi qu'en autonomie et responsabilité au service d'un projet
- Analyser ses actions en situation professionnelle, s'autoévaluer pour améliorer sa pratique
- Respecter les principes d'éthique, de déontologie et de responsabilité sociale et environnementale
- Prendre en compte la problématique du handicap et de l'accessibilité dans chacune de ses actions professionnelles

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Chaque certificateur accrédité met en œuvre les modalités qu'il juge adaptées : rendu de travaux, mise en situation, évaluation de projet, etc.

Ces modalités d'évaluation peuvent être adaptées en fonction de la voie d'accès à la certification.

RNCP40104BC06 — Analyser l'environnement économique, juridique, financier et prudentiel dans les domaine de la banque ou de l'assurance

LISTE DE COMPÉTENCES

- Identifier les mécanismes fondamentaux de nature économique, juridique, financière et prudentielle du monde bancaire ou assurantiel en se familiarisant avec le vocabulaire de base et les concepts afin de pouvoir repositionner l'environnement bancaire et assurantiel dans les contraintes normatives ou de conformité en vigueur.
- Appréhender la culture du contrôle et de l'audit en identifiant et caractérisant les produits et les services assurantiels et/ou bancaires, en tenant compte de leurs impacts, notamment sociaux et environnementaux, ainsi que les réglementations qui leurs sont appliquées (bourse, organisme de placement collectif en valeurs mobilières - OPCVM, systèmes de liquidation et de règlement des produits financiers) afin d'informer et de conseiller un client.
- Identifier les opportunités et contraintes liées à la transition écologique au sein de l'écosystème bancaire et assurantiel, en tenant compte des évolutions réglementaires (comme le règlement européen SFDR (Sustainable Finance Disclosure Regulation) ou les normes sur la taxonomie verte), des attentes sociétales et des risques environnementaux pour proposer des solutions innovantes et adaptées aux enjeux.
- Appliquer la réglementation en vigueur, le devoir de conseil et la politique environnementale de l'entreprise

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Chaque certificateur accrédité met en œuvre les modalités qu'il juge adaptées : rendu de travaux, mise en situation, évaluation de projet, etc.

Ces modalités d'évaluation peuvent être adaptées en fonction de la voie d'accès à la certification.

RNCP40104BC07 — Gérer des produits et services assurantiels et/ou bancaires en conformité

LISTE DE COMPÉTENCES

- Appliquer les techniques commerciales et aborder la relation client conformément à la stratégie de l'établissement en analysant le profil de l'assuré (particulier, professionnel, dans le secteur privé ou public, etc.) et en le conseillant afin de déterminer les conditions de garantie, la tarification et pouvoir établir un contrat bancaire ou assurantiel.
- Recontextualiser les besoins des clients au regard des enjeux de la transition écologique et des attentes collectives.
- Appliquer la réglementation en vigueur et liée aux activités spécifiques de l'assurance et de la banque (code des assurances, code monétaire, Directive lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme - LCB-FT, Directive Distribution Assurance.)
- Assurer le suivi administratif et comptable des opérations conclues au front office en s'appuyant sur les méthodes d'animation d'équipes et les outils de la gestion du middle et du back office pour garantir une qualité de service.
- Évaluer, analyser et tarifier les risques inhérents à l'activité bancaire ou d'assurance, et gérer leur réalisation, à partir des informations transmises par le réseau de distribution afin de sécuriser les produits ou services proposés.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Chaque certificateur accrédité met en œuvre les modalités qu'il juge adaptées : rendu de travaux, mise en situation, évaluation de projet, etc. Ces modalités d'évaluation peuvent être adaptées en fonction de la voie d'accès à la certification.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

K : Activités financières et d'assurance

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

- Souscripteur en assurances
- Souscripteur de risques particuliers et/ou entreprise
- Gestionnaire de sinistres
- Gestionnaires de contrats d'assurance (production, vie du contrat)
- Chargé d'indemnisation et de recours en assurance
- Conseiller et téléconseiller en assurance
- Contrôleur conformité en assurance
- Gestionnaire et opérateur de back office
- Gestionnaire et analyste de middle office ou de contrôle des risques réglementaire
- Gestionnaire des opérations sur les marchés financiers

- Gestionnaire engagements bancaires
- Gestionnaire de produits bancaires
- Responsable de la relation client dans un établissement financier

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)	Modérée (3/5) Moyenne pondérée par l'emploi ; les familles ci-dessous s'échelonnent de 1 à 4 sur 5.
Facteurs principaux	Manque de main-d'œuvre disponible
Salaire médian (mensuel)	2 345 €
Familles professionnelles (FAP)	QAX01 — Experts de la finance · tension 2/5 (Faible) QAX02 — Experts de la banque · tension 1/5 (Très faible) QAX03 — Experts de l'assurance · tension 4/5 (Élevée) QBX01 — Gestionnaires de la banque et de l'assurance · 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)	14 729
Jugés difficiles à recruter	31 %
Emplois saisonniers	5 %
Familles professionnelles (FAP)	QAX01 — Experts de la finance QAX02 — Experts de la banque QAX03 — Experts de l'assurance QBX01 — Gestionnaires de la banque et de l'assurance 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

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

Leur composition comprend :

- une moitié d'enseignants-chercheurs, d'enseignants ou de chercheurs participant à la formation
- des professionnels qualifiés ayant contribué aux enseignements
- des professionnels qualifiés n'ayant pas contribué aux enseignements

COMPOSITION DU JURY — VAE

Articles L6411-1 à L6423-3 du Code du travail

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	8 217 €
Selon la branche	6 000 € – 8 990 €

Prise en charge	Branches concernées
8 217 €	Valeur par défaut · 196 branches
8 990 €	CNPEFP des sociétés d'assistance, CPNEF branche retraite complémentaire et prévoyance, CPNEFP Mutualité, CPNEFP de la branche professionnelle des Entreprises du courtage d'assurances et/ou réassurances, CPNFPE des sociétés d'assurances
7 500 €	CPNE Branche Caisse d'Epargne, CPNE de la branche Banque Populaire
8 967 €	CPNE des agents généraux d'assurance
8 666 €	CPNEFP dans les établissements d'enseignement privés sous contrat
8 500 €	CPNEFP de la Branche des Caisses régionales de Crédit Agricole et autres organismes
7 888 €	CNPE des sociétés financières
7 800 €	CPNEFP du Crédit Mutuel
7 600 €	CPNE Banque
7 200 €	CPNE de l'ingénierie, des services informatiques et du conseil
6 800 €	Commission Paritaire Activités de Marchés Financiers
6 500 €	CPNE du Commerce de détail et de gros à prédominance alimentaire
6 000 €	CPNEFP de la métallurgie

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement	31/12/2029
Date de dernière délivrance possible	31/12/2033

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP39295

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

<https://www.cnam.fr/>

<https://www.u-picardie.fr/>

<https://www.univ-angers.fr/>

<https://www.univ-lille.fr/>

<https://www.univ-lorraine.fr/>

<https://www.univ-reims.fr/>

<https://www.univ-grenoble-alpes.fr/>

<https://www.univ-lyon2.fr/>

<https://www.univ-lyon3.fr/>

<https://u-paris.fr/>

<https://www.parisnanterre.fr/>

<https://www.univ-paris13.fr/>

Données en open data : Insertion professionnelle des diplômés

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/40104/>

Où se former

Formations référencées	11
Organismes	3
Régions couvertes	2
Prix indicatif	340 € – 7 500 €
Durée	450 – 470 h

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

Se former en apprentissage

Formations en apprentissage	11
Organismes gestionnaires (CFA)	7
Organismes formateurs	7
Régions couvertes	4
Départements couverts	8
Organismes certifiés Qualiopi	7
Sessions	de 09/2026 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	22
Parcours menés à terme	14
Taux d'achèvement	64 %
Période	09/2025 – 09/2026

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

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	37
Montant total engagé	97 410 €
Coût moyen par dossier	2 633 €
Durée moyenne	314 h
Période	06/2025 – 09/2026
France compétences	80 %
Entreprise	13 %
Reste à charge titulaire	4 %
OPCO	2 %
France Travail	1 %

