

Conseiller multi-canal de clientèle particuliers en banque assurance

RNCP41645 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 6
Code(s) NSF	313
Formacode(s)	41083
Code(s) ROME	C1102, C1206, C1201
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	27/11/2025
Date d'échéance	27/11/2028

Certificateur(s)

EXCELIA GROUP · SIRET : 34876850800015<https://www.excelia-group.com>

Partenaires habilités

13 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 13 à former et organiser l'évaluation.

Organisme	SIRET	Habilitation
ASSOCIATION ESUP Group - Établissement de Lyon	8079930190003 1	Former et organiser l'évaluation
ASSOCIATION ESUP Group - Établissement de Rennes	8079930190005 6	Former et organiser l'évaluation
ESUP GROUP	8079930190010 6	Former et organiser l'évaluation
ESUP GROUP	8079930190011 4	Former et organiser l'évaluation
INSTITUT DE FORMATION PROFESSIONNELLE DES OUTRE-MER	9044698970002 2	Former et organiser l'évaluation
MACIF	7814525110081 4	Former et organiser l'évaluation
MACIF	7814525110928 6	Former et organiser l'évaluation
MACIF	7814525110976 5	Former et organiser l'évaluation
MACIF	7814525111049 0	Former et organiser l'évaluation
MACIF	7814525111054 0	Former et organiser l'évaluation

Liste complète des 13 partenaires habilités : <https://data.aktaconseil.fr/certifications/rncp41645-conseiller-multi-canal-de-clientele-particuliers-en-banque-assurance/partenaires>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Le métier de conseiller multicanal de clientèle particuliers en banque-assurance s'inscrit dans un environnement marqué par la digitalisation des services, le renforcement des exigences réglementaires (protection des données, lutte contre la fraude, transparence des offres), l'intégration des enjeux environnementaux (critères ESG) et l'évolution des attentes clients, qui recherchent des services personnalisés, accessibles à tout moment et sur tous les canaux. Face à ces enjeux, les établissements bancaires et assurantiels recherchent des professionnels capables de construire une relation client de qualité, à la fois humaine et digitale, tout en garantissant la conformité des opérations et en contribuant activement au développement commercial de l'établissement.

Le conseiller multicanal de clientèle particuliers en banque-assurance est au cœur de la relation client. Il accompagne ses clients au quotidien en assurant une relation de proximité, fondée sur l'écoute, la réactivité et la confiance. Il développe et fidélise un portefeuille de clients particuliers en leur proposant des solutions adaptées en matière de banque, d'assurance et de services financiers. Il est garant de la satisfaction client, de la performance commerciale de son établissement et de la conformité réglementaire.

ACTIVITÉS VISÉES

Prise en charge d'une clientèle de particuliers en banque assurance dans un environnement multicanal

Gestion d'une demande d'un client particulier et de son dossier en banque assurance

Accompagnement du client particulier en banque assurance à l'utilisation des outils numérique;

Gestion de situations complexes ou conflictuelles avec un client particulier en banque assurance

Découverte de la situation globale d'un client particulier en banque assurance

Élaboration d'une offre personnalisée (produits ou services) pour un client particulier en banque assurance

Proposition de solutions bancaire ou assurantielle à un client particulier en banque assurance

Contractualisation d'une offre avec un client particulier en banque assurance

Exploitation d'un portefeuille de clients particuliers en banque assurance

Optimisation de la performance commerciale (prospection et fidélisation de la clientèle de particuliers en banque assurance)

Pilotage de l'activité commerciale en banque assurance

Pilotage des risques clients et des évolutions réglementaires en banque assurance dans l'activité

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Adopter une posture professionnelle adaptée sur l'ensemble des canaux de communication, en respectant les exigences réglementaires et déontologiques, afin d'optimiser l'expérience client

Identifier le motif du contact d'un client particulier en mobilisant une écoute active et en identifiant le motif du contact afin d'orienter le client vers le bon interlocuteur interne spécialisé en fonction des délégations octroyées

Adapter sa communication au profil du client (fragilité, handicap, contexte émotionnel), en modulant le message et le ton assurer la qualité des échanges sur tous les canaux

Conduire un échange structuré avec un client particulier en mobilisant les techniques de questionnement et de reformulation pour comprendre la demande du client

Identifier les attentes implicites d'un client en analysant ses propos et son comportement pour lui proposer une réponse personnalisée adaptée à son besoin réel

Actualiser les données de dossier client en s'appuyant sur les pièces justificatives et le respect des obligations réglementaires (KYC, RGPD) afin d'assurer la complétude du dossier et sa conformité

Développer l'autonomie d'un client particulier, en le guidant dans l'usage des outils digitaux (CRM, visioconférence, chatbot, assistant virtuel, IA), afin de lui permettre de réaliser ses démarches courantes de manière sécurisée et efficace

Identifier les freins à l'utilisation des outils digitaux en analysant ses pratiques, ses équipements et ses éventuelles contraintes (dont handicap) afin de lui proposer une solution d'accompagnement adaptée

Communiquer de manière assertive en mobilisant les techniques d'écoute active et en adaptant son discours ainsi que son attitude à la situation et à son interlocuteur pour désamorcer les tensions et maintenir une relation constructive

Traiter une réclamation client en lien avec une opération bancaire ou en appliquant les procédures internes et le cadre réglementaire pour la satisfaction client

Exploiter les informations fiscales, patrimoniales et matrimoniales d'un client particulier en s'appuyant sur des documents justificatifs conformes à la réglementation afin d'identifier ses leviers d'investissement

Identifier la capacité de prise de risque (profil risque) et la sensibilité aux critères ESG (environnemental, social, gouvernance) d'un client particulier en s'appuyant sur un questionnaire adapté pour préconiser des solutions personnalisées

Établir un diagnostic de la situation d'un client particulier en synthétisant ses données fiscales, patrimoniales, matrimoniales et personnelles pour avoir une vision globale de sa situation

Sélectionner des solutions adaptées à la situation d'un client particulier en s'appuyant sur l'analyse de sa situation et en tenant compte de la politique commerciale de l'établissement afin de concilier intérêt du client et performance commerciale

Promouvoir des produits ou services responsables, en intégrant les critères ESG dans la réponse commerciale, afin de répondre aux préoccupations éthiques du client et aux engagements RSE de l'établissement

Contrôler la conformité réglementaire, contractuelle et financière d'une offre bancaire ou assurantielle en vérifiant les conditions d'éligibilité, les impacts fiscaux et la solvabilité du afin de sécuriser la souscription

Construire un argumentaire structuré auprès d'un client particulier en présentant de manière équilibrée les caractéristiques, avantages, limites et contreparties d'une solution (dont impact RSE) afin de respecter le devoir de conseil et de favoriser une décision éclairée

Conduire un entretien de vente ou de négociation, en identifiant les attentes du client particulier et en traitant ses objections afin de parvenir à un accord fondé sur une relation de confiance mutuelle

Valider la compréhension et l'adhésion du client particulier à la solution proposée, en recueillant son consentement selon les procédures en vigueur (papier ou numérique), afin de garantir une contractualisation conforme et sécurisée

Sécuriser une opération commerciale en garantissant la traçabilité, l'archivage et la conformité de l'acte de vente, dans le respect des exigences réglementaires (LCB-FT, RGPD, conformité produit), afin d'assurer la protection des données et de prévenir les risques juridiques et financiers

Analyser un portefeuille de clients particuliers en exploitant les données internes (situation, événement de vie, comportement bancaire) pour anticiper les besoins en équipement et détecter les opportunités commerciales

Construire un plan d'action commercial en définissant les objectifs, les cibles et les actions à prioriser pour accompagner toutes les étapes de vie des clients et développer son portefeuille

Élaborer un plan de prospection ciblé en mobilisant les outils digitaux (réseaux sociaux, emailing) et la recommandation pour conquérir de nouveaux clients particuliers dans une logique de développement du portefeuille

Concevoir des actions de fidélisation en mettant en œuvre un suivi personnalisé des clients particuliers pour pérenniser la relation et améliorer la performance commerciale

Évaluer la performance de son activité en mobilisant d'indicateurs adaptés afin d'en assurer le suivi et d'en optimiser le développement

Élaborer un reporting des activités commerciales en structurant les données à partir de tableaux de bord ou de bilans afin d'informer la hiérarchie et de piloter l'activité

Gérer les risques financiers en mettant en œuvre les procédures de LCB-FT, PEE, RGPD) pour sécuriser le client et l'établissement

Détecter les évolutions réglementaires, technologiques et environnementales en mobilisant une veille professionnelle pour garantir la qualité et la conformité de ses activités

Blocs de compétences

RNCP41645BC01 — Gestion de la relation client dans un environnement multicanal en banque-assurance

LISTE DE COMPÉTENCES

Adopter une posture professionnelle adaptée sur l'ensemble des canaux de communication, en respectant les exigences réglementaires et déontologiques, afin d'optimiser l'expérience client

Identifier le motif du contact d'un client particulier en mobilisant une écoute active et en identifiant le motif du contact afin d'orienter le client vers le bon interlocuteur interne spécialisé en fonction des délégations octroyées

Adapter sa communication au profil du client (fragilité, handicap, contexte émotionnel), en modulant le message et le ton assurer la qualité des échanges sur tous les canaux

Conduire un échange structuré avec un client particulier en mobilisant les techniques de questionnement et de reformulation pour comprendre la demande du client

Identifier les attentes implicites d'un client en analysant ses propos et son comportement pour lui proposer une réponse personnalisée adaptée à son besoin réel

Actualiser les données de dossier client en s'appuyant sur les pièces justificatives et le respect des obligations réglementaires (KYC, RGPD) afin d'assurer la complétude du dossier et sa conformité

Développer l'autonomie d'un client particulier, en le guidant dans l'usage des outils digitaux (CRM, visioconférence, chatbot, assistant virtuel, IA), afin de lui permettre de réaliser ses démarches courantes de manière sécurisée et efficace

Identifier les freins à l'utilisation des outils digitaux en analysant ses pratiques, ses équipements et ses éventuelles contraintes (dont handicap) afin de lui proposer une solution d'accompagnement adaptée

Communiquer de manière assertive en mobilisant les techniques d'écoute active et en adaptant son discours ainsi que son attitude à la situation et à son interlocuteur pour désamorcer les tensions et maintenir une relation constructive

Traiter une réclamation client en lien avec une opération bancaire ou en appliquant les procédures internes et le cadre réglementaire pour la satisfaction client

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation d'une prise en charge de demande client dans un environnement multicanal et entretien oral d'argumentation du choix de la modalité de prise en charge - Évaluation orale individuelle

RNCP41645BC02 — Conseil et vente de solutions bancaires et assurantielles adaptées à un client particulier en banque-assurance

LISTE DE COMPÉTENCES

Exploiter les informations fiscales, patrimoniales et matrimoniales d'un client particulier en s'appuyant sur des documents justificatifs conformes à la réglementation afin d'identifier ses leviers d'investissement

Identifier la capacité de prise de risque (profil risque) et la sensibilité aux critères ESG (environnemental, social, gouvernance) d'un client particulier en s'appuyant sur un questionnaire adapté pour préconiser des solutions personnalisées

Établir un diagnostic de la situation d'un client particulier en synthétisant ses données fiscales, patrimoniales, matrimoniales et personnelles pour avoir une vision globale de sa situation

Sélectionner des solutions adaptées à la situation d'un client particulier en s'appuyant sur l'analyse de sa situation et en tenant compte de la politique commerciale de l'établissement afin de concilier intérêt du client et performance commerciale

Promouvoir des produits ou services responsables, en intégrant les critères ESG dans la réponse commerciale, afin de répondre aux préoccupations éthiques du client et aux engagements RSE de l'établissement

Contrôler la conformité réglementaire, contractuelle et financière d'une offre bancaire ou assurantielle en vérifiant les conditions d'éligibilité, les impacts fiscaux et la solvabilité du afin de sécuriser la souscription.

Construire un argumentaire structuré auprès d'un client particulier en présentant de manière équilibrée les caractéristiques, avantages, limites et contreparties d'une solution (dont impact RSE) afin de respecter le devoir de conseil et de favoriser une décision éclairée

Conduire un entretien de vente ou de négociation, en identifiant les attentes du client particulier et en traitant ses objections afin de parvenir à un accord fondé sur une relation de confiance mutuelle

Valider la compréhension et l'adhésion du client particulier à la solution proposée, en recueillant son consentement selon les procédures en vigueur (papier ou numérique), afin de garantir une contractualisation conforme et sécurisée

Sécuriser une opération commerciale en garantissant la traçabilité, l'archivage et la conformité de l'acte de vente, dans le respect des exigences réglementaires (LCB-FT, RGPD, conformité produit), afin d'assurer la protection des données et de prévenir les risques juridiques et financiers

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Études de cas portant sur l'analyse d'une situation financière, assurantielle et patrimoniale - Évaluation écrite individuelle

Mise en situation d'un entretien de conseil et de vente avec un client - Évaluation orale individuelle

RNCP41645BC03 — Développement et pilotage d'un portefeuille client particulier en banque-assurance

LISTE DE COMPÉTENCES

Analyser un portefeuille de clients particuliers en exploitant les données internes (situation, événement de vie, comportement bancaire) pour anticiper les besoins en équipement et détecter les opportunités commerciales

Construire un plan d'action commercial en définissant les objectifs, les cibles et les actions à prioriser pour accompagner toutes les étapes de vie des clients et développer son portefeuille

Élaborer un plan de prospection ciblé en mobilisant les outils digitaux (réseaux sociaux, emailing) et la

recommandation pour conquérir de nouveaux clients particuliers dans une logique de développement du portefeuille
Concevoir des actions de fidélisation en mettant en œuvre un suivi personnalisé des clients particuliers pour pérenniser la relation et améliorer la performance commerciale
Évaluer la performance de son activité en mobilisant d'indicateurs adaptés afin d'en assurer le suivi et d'en optimiser le développement
Élaborer un reporting des activités commerciales en structurant les données à partir de tableaux de bord ou de bilans afin d'informer la hiérarchie et de piloter l'activité
Gérer les risques financiers en mettant en œuvre les procédures de LCB-FT, PEE, RGPD) pour sécuriser le client et l'établissement
Détecter les évolutions réglementaires, technologiques et environnementales en mobilisant une veille professionnelle pour garantir la qualité et la conformité de ses activités

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Étude de cas portant sur l'analyse d'un portefeuille de clients particuliers et sur les actions de suivi et de pilotage mises en place pour développer et fidéliser ce portefeuille - Évaluation écrite individuelle

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Secteur bancaires / Secteur de l'assurance / Services financiers

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Chargé de clientèle particuliers / de clientèle assurance / banque

Conseiller de clientèle particuliers banque

Conseiller financier / assurance / bancaire / commercial

Gestionnaire de clientèle bancaire / de clientèle particuliers

Conseiller commercial à distance

Conseiller en crédit

Collaborateur d'agence / en assurance / commercial

Conseiller gestion de sinistres

RÉGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

La réglementation de l'activité exige que le conseiller valide des certifications spécifiques pour exercer son métier aussi bien en banque qu'en assurance. Ces certifications visent avant tout à garantir au client consommateur, que les conseillers ont bien les connaissances et compétences requises pour délivrer l'offre de produits et services.

Certification AMF - Autorité des Marchés Financier : la réglementation MIF (Marché des Instruments Financiers) est en vigueur depuis 2007 et s'est renforcée en 2014 pour converger vers une harmonisation européenne. Cet ensemble de règles mentionne l'obligation de conseil et de responsabilité du banquier ou de l'assureur sur les placements financiers. L'objectif reste la protection du consommateur, notamment sur les risques associés aux placements et durées.

Certification DCI - Directive Crédit Immobilier : la réglementation DCI, effective depuis 2017, impose 7 heures de formation par an aux conseillers qui proposent des crédits à leurs clients. Cette obligation de formation vise à protéger l'emprunteur notamment par le respect du taux d'endettement avec une transparence et explication des différents taux en intégrant tous les éléments de l'assurance de personnes.

Certification IASORIAS - Capacité Professionnelle Assurance Niveau 2 : la réglementation se veut également européenne et concerne tous les intermédiaires en assurance. Le conseiller a l'obligation de détenir cette certification pour proposer, vendre et finaliser les contrats d'assurance. L'objectif reste également la protection du consommateur ou souscripteur. Cette habilitation oblige le conseiller à suivre 150 heures de formation pour acquérir des compétences en matière juridique, technique, administrative et commerciale. Le volume d'heures exigé demande souvent un travail personnel en complément des modules délivrés afin de garantir le succès de la certification IAS niveau 2.

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

Les candidats doivent pouvoir justifier de l'obtention de l'une des conditions suivantes :

Titre de niveau 5

Titre niveau 4 avec au minimum de 3 années d'expériences dans la fonction commerciale.

La sélection des candidats se fait sur dossier (résultats académiques, lettre de motivation, projet professionnel) et/ou entretien de motivation en excluant toute considération menant à une quelconque discrimination au sens de la loi.

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

Le jury est composé de 4 membres:

Deux professionnels indépendants, extérieurs au réseau de formation et issus des métiers visés par la certification, dont l'un assurera la fonction de président,

Un formateur intervenant dans les champs visés par la certification et un représentant du certificateur.

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE

Le jury est composé de 4 membres dont deux professionnels indépendants, extérieurs au réseau de formation et issus des métiers visés par la certification, dont l'un assurera la fonction de président, un formateur intervenant dans les champs visés par la certification et un représentant du certificateur.

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 € – 8 148 €

Prise en charge	Branches concernées
7 923 €	Valeur par défaut · 204 branches
8 148 €	CPNE Travail Temporaire, CPNEFP Mutualité, CPNEFP Professions de la Photographie, CPNEFP de l'habillement, mercerie, chaussure et jouet
8 134 €	CPNE FP Commerce de Détail de l'Horlogerie Bijouterie
7 967 €	CPNEFP de la branche des entreprises du bureau et du numérique (commerces et services)
7 604 €	CPNEFP de la Branche des Caisses régionales de Crédit Agricole et autres organismes
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	27/11/2025
Durée de l'enregistrement	3 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	27/11/2028
Date de dernière délivrance possible	27/11/2032

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2024	174	6	95 %	—
2023	264	7	93 %	70 %
2022	126	9	96 %	75 %

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP37286

CORRESPONDANCES (PAR BLOCS)

RNCP37286, RNCP40253

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

<https://www.excelia-group.fr/nos-formations/excelia-executive-education/formation-conseiller-en-banque-et-assurance>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/41645/>

Où se former

Formations référencées	4
Organismes	4

Régions couvertes	3
Prix indicatif	5 190 € – 5 990 €

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

Se former en apprentissage

Formations en apprentissage	2
Organismes gestionnaires (CFA)	2
Organismes formateurs	2
Régions couvertes	1
Départements couverts	2
Organismes certifiés Qualiopi	2
Sessions	de 10/2026 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).