

Conseiller gestionnaire banque assurance

RNCP41650 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 6
Code(s) NSF	313
Formacode(s)	41054
Code(s) ROME	C1203, C1206, C1102, C1201
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	27/11/2025
Date d'échéance	27/11/2028

Certificateur(s)

INSTITUT FORMAT CREDIT AGRICOLE MUTUEL · SIRET : 30617018400015

Partenaires habilités

1 organisme habilité, d'après la liste publiée par France compétences : 1 à former et organiser l'évaluation.

Organisme	SIRET	Habilitation
DIFCAM	33532404200019	Former et organiser l'évaluation

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Le conseiller gestionnaire banque assurance accompagne et conseille les clients particuliers dans la gestion de leurs finances et de leur patrimoine. Il a un rôle crucial dans la relation entre la banque et ses clients, en veillant à répondre à leurs besoins financiers, à leur proposer des solutions adaptées et à les guider dans leurs choix.

Il accueille les clients, que ce soit en agence, par téléphone ou en ligne, et établit une relation de confiance avec eux.

Il identifie leurs besoins en matière de services bancaires, d'assurance, d'épargne, de financement ou d'investissement. Il analyse la situation financière de ses clients en examinant leurs comptes, leurs revenus, leurs dépenses et leur situation patrimoniale. Il les informe sur les différents produits et services disponibles et les conseille sur les meilleures options en fonction de leurs objectifs et de leur profil financier.

Le conseiller gestionnaire banque assurance est également responsable de la gestion administrative des comptes clients, de l'ouverture de nouveaux comptes, de la gestion des opérations courantes. Il assure un suivi régulier de ses clients, en détectant les événements importants de leur vie (naissance, mariage, décès, etc.) et en s'assurant de l'adaptation de leurs produits et services en conséquence. Il réagit également aux incidents et réclamations clients de manière efficace et professionnelle.

Il participe activement au développement commercial de son agence en réalisant des actions de prospection, en identifiant de nouvelles opportunités de développement et en fidélisant sa clientèle.

ACTIVITÉS VISÉES

Accueil des clients, collecte des informations

Identification et analyse des besoins des clients banque assurance

Conseils, propositions de services et produits d'assurances, d'épargne et de solutions de financement

Suivi et analyse des comptes clients

Analyse et optimisation de la rentabilité du portefeuille clients

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Accueillir les clients et gérer la relation dans un contexte multicanal (par l'utilisation de différents canaux de communication en présentiel ou à distance), en prenant en considération les éventuelles situations de handicap et en adaptant sa communication en conséquence, afin de répondre à leurs besoins et de leur offrir une expérience positive et instaurer une relation de confiance.

Préparer les entretiens (en présentiel ou à distance), avec les clients en recueillant toutes les informations pertinentes (identification de l'interlocuteur, son activité et sa situation), en préparant les questions à leur poser, en définissant des objectifs clairs afin d'assurer des échanges efficaces et adaptés à leurs attentes.

Mener les entretiens de découverte (en présentiel ou à distance) en respectant les règles déontologiques, en présentant son établissement, en posant des questions, en assurant une écoute active pour recueillir des informations utiles, évaluer les connaissances en développement durable et identifier les besoins et opportunités commerciales.

Analyser l'environnement économique, juridique et fiscal des clients en étudiant les documents transmis et en mobilisant selon les besoins et les accès, les outils d'aide à l'analyse (dont potentiellement les solutions numériques et d'IA) afin d'identifier leur situation et leur fournir des conseils adaptés et responsables.

Élaborer des comptes rendus écrits et/ou oraux des entretiens avec les clients, en consignait les informations recueillies importantes, les décisions prises, les actions à entreprendre pour assurer une traçabilité des échanges et un suivi personnalisé des dossiers.

Procéder à l'ouverture de comptes bancaires pour les clients en respectant les procédures établies par l'établissement, en vérifiant la conformité des documents et des informations fournies, et en expliquant les conditions, usages, règles et services associés, pour garantir une compréhension claire des services et répondre aux besoins des clients.

Proposer aux clients, à partir de l'analyse des besoins et en évaluant les risques, des moyens de paiement et services bancaires adaptés, tout en détaillant la réglementation sur les chèques impayés, les conditions d'obtention des cartes bancaires, les opérations internationales, ainsi que les services bancaires multicanaux (virements, domiciliations, prélèvements) afin de répondre à leurs besoins financiers et d'assurer leur satisfaction.

Proposer aux clients, à partir de l'analyse des besoins, les produits d'épargne bancaire, financière, en définissant les principes de rémunération et de fiscalité de chaque produit et leurs canaux de distribution multicanal associés, en prenant en compte la motivation du client (sécurité, rentabilité, disponibilité...), en intégrant ces placements dans une approche globale et en valorisant les avantages pour optimiser la gestion de leur épargne et répondre à leurs objectifs financiers.

Proposer aux clients, à partir de l'analyse de leurs besoins, les produits d'assurance IARD, en distinguant les différents types de contrats (véhicule, habitation, santé...), en ajustant les propositions à la situation des clients et en présentant les avantages des produits par rapport à la concurrence afin de garantir une couverture adaptée à aux besoins des clients et une protection optimale de ses biens.

Proposer aux clients, à partir de l'analyse de leurs besoins et de leurs capacités de remboursement, des solutions de financement adaptées (consommation ou immobilier), en présentant les différentes offres et leurs garanties, afin de leur permettre de réaliser leurs projets tout en préservant leur équilibre financier.

Préparer et mener une négociation avec les clients en définissant les objectifs, en évaluant la marge de manœuvre, en négociant les conditions financières et garanties dans l'intérêt mutuel, en traitant les objections de manière objective et en positionnant l'offre de manière compétitive pour parvenir à un accord satisfaisant et formaliser la vente. Gérer la relation avec son client au quotidien, en mettant en place un rythme régulier de rendez-vous de suivi (trimestriels, semestriels) au regard des évolutions potentielles de la situation du client, de l'offre commerciale de l'établissement bancaire, de la réglementation et des évolutions technologiques afin d'adapter les services bancaires et financiers et de proposer des solutions personnalisées pour répondre à leurs besoins.

Traiter les réclamations clients, en prenant en compte sa demande, en étudiant la situation et les responsabilités associées, en signalement aux services concernés et en proposant une solution adaptée et en mettant en œuvre les mesures locales appropriées afin de garantir la satisfaction du client et le respect des normes et des réglementations en vigueur

Analyser son portefeuille de clients, en utilisant les outils de pilotage de l'établissement, de scoring et de segmentation, afin d'identifier les clients porteurs, détecter les opportunités et ajuster sa stratégie de suivi.

Élaborer et mettre en œuvre un plan d'actions correctives, en définissant des objectifs de progression, des indicateurs de suivi et des actions de prospection, afin d'optimiser la rentabilité du portefeuille clients.

Mettre en œuvre des actions de prospection, en identifiant les opportunités de contact, en planifiant et en réalisant les démarches commerciales (prise de rendez-vous, suivi, alimentation de la base de données), afin de développer son

portefeuille clients et conquérir de nouveaux clients.

Blocs de compétences

RNCP41650BC01 — Bloc 1 : Accueillir, prendre en charge des clients bancassurance dans un environnement multicanal, identification et analyse de leurs besoins

LISTE DE COMPÉTENCES

Accueillir les clients et gérer la relation dans un contexte multicanal (par l'utilisation de différents canaux de communication en présentiel ou à distance), en prenant en considération les éventuelles situations de handicap et en adaptant sa communication en conséquence, afin de répondre à leurs besoins et de leur offrir une expérience positive et instaurer une relation de confiance.

Préparer les entretiens (en présentiel ou à distance), avec les clients en recueillant toutes les informations pertinentes (identification de l'interlocuteur, son activité et sa situation), en préparant les questions à leur poser, en définissant des objectifs clairs afin d'assurer des échanges efficaces et adaptés à leurs attentes.

Mener les entretiens de découverte (en présentiel ou à distance) en respectant les règles déontologiques, en présentant son établissement, en posant des questions, en assurant une écoute active pour recueillir des informations utiles, évaluer les connaissances en développement durable et identifier les besoins et opportunités commerciales.

Analyser l'environnement économique, juridique et fiscal des clients en étudiant les documents transmis et en mobilisant selon les besoins et les accès, les outils d'aide à l'analyse (dont potentiellement les solutions numériques et d'IA) afin d'identifier leur situation et leur fournir des conseils adaptés et responsables.

Élaborer des comptes rendus écrits et/ou oraux des entretiens avec les clients, en consignnant les informations recueillies importantes, les décisions prises, les actions à entreprendre pour assurer une traçabilité des échanges et un suivi personnalisé des dossiers.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Examen de bloc

Résolution individuelle d'un ou plusieurs cas pratiques à l'écrit et/ou à l'oral, reproduisant une ou plusieurs mises en situation professionnelle et permettant d'apprécier la capacité de mise en œuvre opérationnelle des compétences du bloc.

Le ou les cas pratiques intègrent, entre autres, différents aspects de l'accueil et de la gestion de la relation avec le client :

Présentation de l'établissement, du rôle du conseiller, de ses capacités professionnelles (cartes) et des limites de ses dérogations?;

Préparation de l'entretien et mise en œuvre de la démarche découverte définie

Identification et formalisation des besoins du client

Présentation du fonctionnement du compte

Analyse de l'environnement économique, juridique et fiscal du client

Gestion de la relation dans un contexte multicanal

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE

Être titulaire d'un titre de niveau 5 inscrit au RNCP ou d'un diplôme universitaire de niveau BAC +2 (BTS, DUT). Des conditions d'accès dérogatoires sont possibles, après études par la commission des inscriptions.

RNCP41650BC02 — Bloc 2 : Conseiller et assurer la commercialisation de services et produits d'assurances, d'épargne et de solutions de financement à titre personnel ou au titre de leur activité professionnelle dans le respect de la réglementation et des droits du client

LISTE DE COMPÉTENCES

Procéder à l'ouverture de comptes bancaires pour les clients en respectant les procédures établies par l'établissement, en vérifiant la conformité des documents et des informations fournies, et en expliquant les conditions, usages, règles et services associés, pour garantir une compréhension claire des services et répondre aux besoins des clients.

Proposer aux clients, à partir de l'analyse des besoins et en évaluant les risques, des moyens de paiement et services bancaires adaptés, tout en détaillant la réglementation sur les chèques impayés, les conditions d'obtention des cartes bancaires, les opérations internationales, ainsi que les services bancaires multicanaux (virements, domiciliations, prélèvements) afin de répondre à leurs besoins financiers et d'assurer leur satisfaction.

Proposer aux clients, à partir de l'analyse des besoins, les produits d'épargne bancaire, financière, en définissant les principes de rémunération et de fiscalité de chaque produit et leurs canaux de distribution multicanal associés, en prenant en compte la motivation du client (sécurité, rentabilité, disponibilité...), en intégrant ces placements dans une approche globale et en valorisant les avantages pour optimiser la gestion de leur épargne et répondre à leurs objectifs financiers.

Proposer aux clients, à partir de l'analyse de leurs besoins, les produits d'assurance IARD, en distinguant les différents types de contrats (véhicule, habitation, santé...), en ajustant les propositions à la situation des clients et en présentant les avantages des produits par rapport à la concurrence afin de garantir une couverture adaptée à aux besoins des clients et une protection optimale de ses biens.

Proposer aux clients, à partir de l'analyse de leurs besoins et de leurs capacités de remboursement, des solutions de financement adaptées (consommation ou immobilier), en présentant les différentes offres et leurs garanties, afin de leur permettre de réaliser leurs projets tout en préservant leur équilibre financier.

Préparer et mener une négociation avec les clients en définissant les objectifs, en évaluant la marge de manœuvre, en négociant les conditions financières et garanties dans l'intérêt mutuel, en traitant les objections de manière objective et en positionnant l'offre de manière compétitive pour parvenir à un accord satisfaisant et formaliser la vente.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Examen de bloc

Résolution individuelle d'un ou plusieurs cas pratiques à l'écrit et/ou à l'oral, reproduisant une ou plusieurs mises en situation professionnelle et permettant d'apprécier la capacité de mise en œuvre opérationnelle des compétences du bloc.

Le ou les cas pratiques portent, entre autres sur l'un des aspects de la vente :

Préparation de l'entretien et de la négociation

Mise en œuvre des techniques de négociation abordées

Identification et formalisation de la position du client

Gestion des objections

Conclusion de la vente

Préparation des tâches administratives associées.

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE

Être titulaire d'un titre de niveau 5 inscrit au RNCP ou d'un diplôme universitaire de niveau BAC +2 (BTS, DUT). Des conditions d'accès dérogatoires sont possibles, après études par la commission des inscriptions.

RNCP41650BC03 — Bloc 3 : Assurer la gestion proactive de la relation client et développer un portefeuille de clients bancassurance

LISTE DE COMPÉTENCES

Gérer la relation avec son client au quotidien, en mettant en place un rythme régulier de rendez-vous de suivi (trimestriels, semestriels) au regard des évolutions potentielles de la situation du client, de l'offre commerciale de l'établissement bancaire, de la réglementation et des évolutions technologiques afin d'adapter les services bancaires et financiers et de proposer des solutions personnalisées pour répondre à leurs besoins

Traiter les réclamations clients, en prenant en compte sa demande, en étudiant la situation et les responsabilités associées, en signalement aux services concernés et en proposant une solution adaptée et en mettant en œuvre les mesures locales appropriées afin de garantir la satisfaction du client et le respect des normes et des réglementations en vigueur

Analyser son portefeuille de clients, en utilisant les outils de pilotage de l'établissement, de scoring et de segmentation, afin d'identifier les clients porteurs, détecter les opportunités et ajuster sa stratégie de suivi.

Élaborer et mettre en œuvre un plan d'actions correctives, en définissant des objectifs de progression, des indicateurs de suivi et des actions de prospection, afin d'optimiser la rentabilité du portefeuille clients.

Mettre en œuvre des actions de prospection, en identifiant les opportunités de contact, en planifiant et en réalisant les démarches commerciales (prise de rendez-vous, suivi, alimentation de la base de données), afin de développer son portefeuille clients et conquérir de nouveaux clients.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Examen de bloc

Résolution individuelle d'un ou plusieurs cas pratiques à l'écrit et/ou à l'oral, reproduisant une ou plusieurs mises en situation professionnelle et permettant d'apprécier la capacité de mise en œuvre opérationnelle des compétences du bloc.

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE

Être titulaire d'un titre de niveau 5 inscrit au RNCP ou d'un diplôme universitaire de niveau BAC +2 (BTS, DUT). Des conditions d'accès dérogatoires sont possibles, après études par la commission des inscriptions.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Le conseiller Gestionnaire Banque Assurance travaille en général au sein d'une agence bancaire et/ou assurancielle, physique ou digitale. Il est souvent le premier interlocuteur du client et/ou du prospect. Il est donc un élément clé au sein de l'agence : en tant que contact privilégié du client, il peut solliciter des experts spécialisés en cas de besoin pour mieux répondre à ses attentes. Autonome dans son travail, il gère son portefeuille de clients en fonction des procédures en vigueur pour traiter les demandes clients et rend compte directement à son Directeur d'agence. Il est aussi amené à prospecter pour élargir son portefeuille en tenant compte du plan d'action commercial et de la stratégie de l'établissement.

On peut distinguer les activités du secteur en 3 grandes catégories

Les activités de la banque de détail : Ces activités concernent principalement les services bancaires destinés aux particuliers et aux petites entreprises. Elles incluent des opérations courantes telles que la gestion de comptes courants, l'octroi de prêts personnels et immobiliers, la fourniture de cartes de crédit, ainsi que les services d'épargne et d'assurance.

Les activités de la banque de financement et d'investissement (BFI) : Cette catégorie englobe les services financiers offerts aux grandes entreprises, aux institutions financières et aux gouvernements. Elle inclut des activités telles que le financement de projets, les opérations de marché, les fusions et acquisitions, la gestion des risques financiers et le conseil en investissement.

Les «?autres activités?» : Ces activités regroupent principalement les fonctions centrales et les services partagés qui sont communs à la banque de détail et à la BFI. Elles comprennent des domaines comme la gestion des risques, la conformité réglementaire, les opérations informatiques, la gestion des ressources humaines, et les services de support et d'administration. Ces fonctions jouent un rôle crucial en assurant le bon fonctionnement et l'efficacité des services bancaires offerts dans les deux autres catégories.

Les activités du conseiller Gestionnaire Banque Assurance sont pratiquées soit dans une agence du réseau soit au sein d'une entité commerciale du siège de l'entreprise.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Chargé ou conseiller de clientèle bancaire

Attaché commercial

Conseiller commercial particuliers

Conseiller particuliers

Conseiller banque assurance

Chargé de développement clientèle

Conseiller multicanal

Chargé de relation client

RÉGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

La réglementation du secteur bancaire et assurance institue notamment l'obligation de formation pour les collaborateurs du réseau commercial dans plusieurs domaines:

Conformité : sanctions internationales; cybersécurité; Lutte anti-blanchiment; éthique professionnelle & déontologie; lutte contre la corruption; fraude; secret bancaire...

Instruments financiers : certification AMF (articles 313-7 à 313-27 du livre III du règlement général de l' AMF en vigueur au 01/04/2024); MIF 2

Assurances : capacité professionnelle des intermédiaires en assurance IAS (articles R.512-7 à R.512-12 du code des assurances)

Crédit : obligation de formation initiale à toute personne qui exerce une activité de conseil, d' intermédiation ou d'octroi de crédit immobilier (Directive Crédit Immobilier DCI du 4 février 2014)

Droit : le règlement général sur la protection des données (RGPD), officiellement appelé règlement UE 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016

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, Candidature individuelle, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Être titulaire d'un titre de niveau 5 inscrit au RNCP ou d'un diplôme universitaire de niveau BAC +2 (BTS, DUT). Des conditions d'accès dérogatoires sont possibles, après études par la commission des inscriptions.

PRÉREQUIS À LA VALIDATION

'Suivi du dispositif d'accompagnement VAE (IFCAM ou autre organisme certificateur); pour une validation totale, obtenir la validation de l'intégralité des blocs par le jury lors de la soutenance du dossier VAE :

Détenir une expérience professionnelle dans la vente de produits banque / assurance / immobilier sur un métier en lien avec la certification visée

Dossier spécifique à déposer entre juin et septembre pour un démarrage en janvier N+1 (Voir les démarches détaillées sur le portail IFCAM)

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

Le jury est composé de trois membres « extérieurs » à l'IFCAM (dont 2 experts métiers). L'ensemble du processus est détaillé dans le référentiel qualité en pièce jointe.

COMPOSITION DU JURY — VAE

Le jury VAE est composé de trois membres des professionnels expérimentés dans le domaine de la certification visée.

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	8 265 €
Selon la branche	8 265 € – 8 456 €
Prise en charge	Branches concernées
8 265 €	Valeur par défaut · 211 branches
8 456 €	CPNEFP dans les établissements d'enseignement privés sous contrat
8 379 €	CPNEFP de la Branche des Caisses régionales de Crédit Agricole et autres organismes

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	465	7	95 %	—
2023	580	4	94 %	—
2022	362	2	95 %	69 %
2021	309	2	94 %	55 %

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS
RNCP35964

CORRESPONDANCES (PAR BLOCS)
RNCP34478, RNCP35538, RNCP35964, RNCP36591, RNCP36978, RNCP37286, RNCP38440, RNCP38613, RNCP38815, RNCP39109, RNCP39610, RNCP39619

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF
Conseiller-Gestionnaire-Bancassurance-Clientele-des-Particuliers_2024.pdf
Conseiller-Clientele-des-professionnels_28.11.2024.pdf

Fiche officielle (France Compétences)
<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/41650/>

Où se former

Formations référencées	8
------------------------	---

Organismes	1
Régions couvertes	1
Prix indicatif	610 € – 3 050 €

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

Se former en apprentissage

Formations en apprentissage	1
Organismes gestionnaires (CFA)	1
Organismes formateurs	1
Régions couvertes	1
Départements couverts	1
Organismes certifiés Qualiopi	1
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	93
Parcours menés à terme	0
Taux d'achèvement	0 %
Période	09/2026

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

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	431
Montant total engagé	415 639 €
Coût moyen par dossier	964 €
Durée moyenne	91 h
Période	04/2026 – 09/2026
France compétences	89 %
Entreprise	7 %
Reste à charge titulaire	3 %
Compte d'engagement citoyen	0 %

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