

## Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 25483**

### Intitulé

Responsable de clientèle banque, finance, assurance

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
ECORIS, Icademie éditions, Institut pour la formation et le conseil (IFC)	Directeur, Directeur ECORIS, Président

### Niveau et/ou domaine d'activité

**II (Nomenclature de 1969)**

**6 (Nomenclature Europe)**

**Convention(s) :**

**Code(s) NSF :**

313w Vente de produits financiers

**Formacode(s) :**

### Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

Les métiers visés sont tous ceux qui présentent, conseillent, commercialisent des produits bancaires, financiers, d'assurance pour la gestion d'un portefeuille de clients particuliers ou professionnels.

Le responsable de clientèle Banque, Finance, Assurance équipe la clientèle de produits d'épargne, de prévoyance, d'assurance, de services et de crédit, et permet de gérer un portefeuille de clients particuliers ou professionnels, sous la responsabilité d'un directeur d'agence.

Grâce à ses aptitudes de raisonnement et d'analyse, il suggère des améliorations dans le processus de relation avec la clientèle, et doit évoluer vers des fonctions d'encadrement.

La certification atteste que le titulaire possède les compétences suivantes :

- Développement d'un portefeuille clients d'un organisme bancaire, de la finance ou de l'assurance;
- Présentation technique de produits financiers, bancaires et d'assurances;
- Conseils clients sur des problématiques bancaires, financières et d'assurance;
- Contrôle de dossiers techniques de clients en lien avec des demandes et des situations données.

### Secteurs d'activité ou types d'emplois accessibles par le détenteur de ce diplôme, ce titre ou ce certificat

. Etablissements bancaires ou établissements spécialisés dans le financement et l'épargne proposant généralement aussi des produits d'assurance de biens et de personnes; compagnies d'assurances proposant aussi des produits financiers.

. Les entreprises sont en général des enseignes nationales ou leurs filiales régionales, mais elles peuvent également être des agents généraux d'assurance ou des courtiers indépendants.

Position hiérarchique : Cadre moyen ou assimilé / Agent de maîtrise

Position fonctionnelle :

- Responsable de clientèle;
- Conseiller financier;
- Responsable d'agence;
- Conseiller commercial;
- Chargé de clientèle haut de gamme;
- Chargé de clientèle professionnelle;
- Conseiller bancaire;
- Directeur adjoint d'agence.

### Codes des fiches ROME les plus proches :

C1205 : Conseil en gestion de patrimoine financier

C1102 : Conseil clientèle en assurances

C1206 : Gestion de clientèle bancaire

C1104 : Direction d'exploitation en assurances

C1207 : Management en exploitation bancaire

### Réglementation d'activités :

La certification répond aux prérogatives d'obtention des cartes professionnelles de démarchage financier et d'assureur niveau II.

La carte de démarchage financier est fournie par l'organisation pour laquelle le professionnel agit : conformément au décret n° 2004-1019 du 28 septembre 2004, tout démarcheur doit justifier de certaines compétences professionnelles, faire preuve d'honorabilité et, surtout, être en mesure de produire une assurance en responsabilité civile professionnelle.

Pour avoir accès à la carte d'assureur niveau II, le professionnel doit avoir suivi un programme minimal de formation conformément à l'annexe à l'arrêté du 26 juin 1985, JO du 03.07.1985, et peut ainsi présenter des opérations d'assurances ou de capitalisation mentionnées aux paragraphes 1 et 2 de l'article R 511-2 du Code des Assurances, confirmé plus récemment par le décret du 30 août 2006, Article R512-9.

La certification permet aussi la préparation à la certification AMF, nécessaire depuis l'arrêté du 30 janvier 2009 publié au JO du 6 février 2009.

L'évolution de la certification se fait notamment en fonction des prérogatives de l'ACPR (Autorités de Contrôle Prudentiel et de Résolution) et des obligations nécessaires à l'enregistrement des titulaires sur le fichier ORIAS.

## Modalités d'accès à cette certification

### Descriptif des composantes de la certification :

La certification s'articule autour des 4 composantes suivantes :

- Développement d'un portefeuille clients d'un organisme bancaire, de la finance ou de l'assurance;
- Présentation technique de produits financiers, bancaires et d'assurances;
- Elaboration de plans stratégiques de patrimoine accompagnés de plans d'investissement et de financement;
- Contrôle de dossiers techniques de clients en lien avec des demandes et des situations données.

Pour les personnes ayant suivi le cycle de formation, les composantes sont évaluées selon les modalités suivantes :

- Projet individuel avec rédaction et présentation d'un mémoire professionnel;
- Etude de cas et mise en situation professionnelle;
- Simulation professionnelle.

Pour les personnes se présentant à la validation des acquis de l'expérience (VAE) :

- La certification s'appuie sur les mêmes composantes;
- La validation peut être globale ou partielle.

Chaque bloc décrit ci dessous est certifié et donne lieu à une évaluation et à une validation.

Lors de la validation d'un bloc de compétence, un certificat, mentionnant l'intitulé du bloc ainsi que la certification auquel il se rattache, est remis au candidat.

L'obtention de la totalité des blocs de compétences permet la validation de la certification si le candidat satisfait aux exigences prévues par le référentiel de certification par la formation.

S'il est éligible à la VAE, le candidat pourra faire valoir la validation du ou des bloc(s) de compétences pour obtenir la certification par la VAE dans les conditions prévues par le référentiel de certification par la VAE.

### Bloc de compétence :

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 25483 - Gestion d'un portefeuille clients dans le respect de la réglementation	<b>Descriptif :</b> Gérer des opérations en connaissant le fonctionnement de la profession bancaire et de l'économie monétaire. <b>Modalités d'évaluation :</b> Le candidat tire au sort une question de réflexion relative à une ou plusieurs des compétences associées au bloc de compétences.
Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 25483 - Maîtrise des dimensions patrimoniale et juridique	<b>Descriptif :</b> Etablir des diagnostics en matière de fiscalité des particuliers et proposer des solutions adaptées. <b>Modalités d'évaluation :</b> Le candidat tire au sort une question de réflexion relative à une ou plusieurs des compétences associées au bloc de compétences.
Bloc de compétence n°3 de la fiche n° 25483 - Maîtrise des fondamentaux du fonctionnement de l'entreprise	<b>Descriptif :</b> Maîtriser les dispositions juridiques, comptables et financières d'une entreprise. <b>Modalités d'évaluation :</b> Le candidat tire au sort une question de réflexion relative à une ou plusieurs des compétences associées au bloc de compétences.
Bloc de compétence n°4 de la fiche n° 25483 - Conseil et gestion d'un portefeuille de clients professionnels	<b>Descriptif :</b> Gérer les clients professionnels en tant que particuliers par l'analyse de leurs bilans et de leurs situations personnelles et économiques. <b>Modalités d'évaluation :</b> Le candidat tire au sort une question de réflexion relative à une ou plusieurs des compétences associées au bloc de compétences.
Bloc de compétence n°5 de la fiche n° 25483 - Mise en œuvre de la relation client	<b>Descriptif :</b> Assurer toutes les phases de la vente grâce à la maîtrise des techniques commerciales et la mise en place d'outils d'aide à la vente. <b>Modalités d'évaluation :</b> Le candidat tire au sort une question de réflexion relative à une ou plusieurs des compétences associées au bloc de compétences.

### Validité des composantes acquises : 5 an(s)

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	OUINON	COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X	Le jury est composé de 8 membres avec voix délibératives dont : <ul style="list-style-type: none"><li>• 1 président extérieur à Ecoris;</li><li>• 5 professionnels;</li><li>• 2 représentants d'Ecoris.</li></ul>

En contrat d'apprentissage	X	Le jury est composé de 8 membres avec voix délibératives dont : •1 président extérieur à Ecoris; •5 professionnels; •2 représentants d'Ecoris.
Après un parcours de formation continue	X	Le jury est composé de 8 membres avec voix délibératives dont : •1 président extérieur à Ecoris; •5 professionnels; •2 représentants d'Ecoris.
En contrat de professionnalisation	X	Le jury est composé de 8 membres avec voix délibératives dont : •1 président extérieur à Ecoris; •5 professionnels; •2 représentants d'Ecoris.
Par candidature individuelle		X
Par expérience dispositif VAE prévu en 2006	X	Le jury est composé de 8 membres avec voix délibératives dont : •1 président extérieur à Ecoris; •5 professionnels; •2 représentants d'Ecoris.

	OUI	NON
Accessible en Nouvelle Calédonie		X
Accessible en Polynésie Française		X

#### LIENS AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS

#### ACCORDS EUROPÉENS OU INTERNATIONAUX

#### Base légale

##### Référence du décret général :

##### Référence arrêté création (ou date 1er arrêté enregistrement) :

Arrêté du 14 juin 2006 publié au Journal Officiel du 23 juin 2006 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, avec effet au 23 juin 2006, jusqu'au 23 juin 2011.

##### Référence du décret et/ou arrêté VAE :

##### Références autres :

Arrêté du 27 décembre 2018 publié au Journal Officiel du 4 janvier 2019 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour un an, avec effet au 4 janvier 2019, jusqu'au 4 janvier 2020.

Arrêté du 25 février 2016 publié au Journal Officiel du 17 mars 2016 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour trois ans, au niveau II, sous l'intitulé "Responsable de clientèle banque, finance, assurance" avec effet au 31 décembre 2015, jusqu'au 17 mars 2019.

Arrêté du 22 décembre 2014 publié au Journal Officiel du 31 décembre 2014 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour un an, au niveau II, sous l'intitulé "Chargé de clientèle banque, finance, assurance" avec effet au 25 novembre 2014, jusqu'au 31 décembre 2015. Certification délivrée par ECORIS.

Arrêté du 17 novembre 2011 publié au Journal Officiel du 25 novembre 2011 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour trois ans, au niveau II, sous l'intitulé "Chargé de clientèle banque, finance, assurance" avec effet au 23 juin 2011, jusqu'au 25 novembre 2014.

#### Pour plus d'informations

##### Statistiques :

Environ 100 certifiés par an

##### Autres sources d'information :

[ecoris@ecoris.com](mailto:ecoris@ecoris.com)

<http://www.ecoris.com>

##### Lieu(x) de certification :

ECORIS : Auvergne Rhône-Alpes - Savoie ( 73) [Chambéry]

Icademie éditions : Provence-Alpes-Côte d'Azur - Var ( 83) [Toulon]

Institut pour la formation et le conseil (IFC) : Provence-Alpes-Côte d'Azur - Bouches-du-Rhône ( 13) [Marseille]

ECORIS, 839 avenue de Lyon, 73000 CHAMBERY

ICADEMIE, 15 boulevard de Strasbourg, 83000 TOULON

IFC MARSEILLE, 513 avenue du Prado, 13008 MARSEILLE

**Lieu(x) de préparation à la certification déclarés par l'organisme certificateur :**

- ECORIS CHAMBERY, 574 rue de Chantabord 73000 Chambéry
- ECORIS ANNECY, 9 avenue du Pré de Challes 74940 Annecy-le-Vieux
- ICADEMIE, 15 boulevard de Strasbourg 83000 Toulon
- CCI ALPES DE HAUTES PROVENCES, 60 bd Gassendi 04000 Digne Les Bains
- FRANCHE COMTE FORMATION, FCF25 / EST'M 4, chemin de Palente 25000 Besançon
- IFC MARSEILLE, 513 avenue du Prado 13008 Marseille
- IFC MONTPELLIER, 60 allée de Wihelm Roentgen 34000 Montpellier
- IFC SAINT-ETIENNE, 10 place Carnot 42000 Saint-Etienne
- GROUPE FORMATION SYSTEMES, 4 place Charles de Gaulle 63400 Chamalières
- EFCG SUP'IROISE, 15 rue de la Palestine 29000 Quimper
- ISTEf, 24 rue de l'Industrie 31000 Toulouse
- ECOFAC, 46 avenue François Mitterrand 72000 Le Mans
- OGEC LEON XIII SAINTE SOLANGE, 59 rue de la Gare 36028 Chateauroux
- OGEC NOTRE DAME DU ROC, rue Charlemagne 85035 La Roche-sur-Yon
- EVOLUA FORMATION, 18 avenue de Garbsen 14200 Herouville Saint Clair
- ICADEMIE Aix en Provence, 415 avenue des Chabauds 13320 Bouc Bel Air
- ICADEMIE Lille, 5/7 rue Sainte Anne 59800 Lille
- ICADEMIE Paris, 52 rue de l'arbre sec 75001 Paris
- ESTUDIA - Campus privé d'Alsace - 24a rue des magasins - 67000 Strasbourg

**Historique de la certification :**

**Certification précédente :** Chargé de clientèle banque, finance, assurance