

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 15762**

Intitulé

Conseiller de clientèle banque assurance

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION

Institut de formation et de développement (IFD)

QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION

Directrice

Niveau et/ou domaine d'activité

III (Nomenclature de 1969)

5 (Nomenclature Europe)

Convention(s) :

Code(s) NSF :

313w Vente de produits financiers

Formacode(s) :

Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

Le Conseiller de Clientèle banque assurance accueille, fidélise et développe une clientèle de particuliers ou de professionnels qui constitue un portefeuille-client appartenant à l'agence, il peut avoir son propre portefeuille qu'il doit faire évoluer, et il est sous la responsabilité de son Directeur d'agence et peut avoir sous sa responsabilité un ou des conseillers de clientèle de l'agence. Il doit être attentif aux demandes de ses clients et savoir anticiper leurs besoins:

- étudier sa zone de chalandise et proposer la vente de produits financiers
- analyser et étudier les besoins de la clientèle
- établir des argumentaires de ventes pour répondre aux objectifs commerciaux et prévoir ou concevoir des plans d'actions commerciales en prospection
- apporter des solutions financières tout en tenant compte du risque client
- déterminer les potentiels du client et les cibles prioritaires, identifier les types de produits adaptés
- assurer le suivi technique des dossiers, anticiper les conséquences de problèmes de dossiers

Les capacités attestées :

- Etre spécialiste par type de clientèle (particuliers, professionnels, grandes entreprises, TPE, grands comptes et associations ...), ou par domaine d'expertise (IARD, prévoyance, Vie, agricole, sinistres)
- Analyser les risques et la gestion d'une clientèle requièrent des connaissances juridiques et fiscales. Il connaît et maîtrise tous les produits financiers. Il commercialise des produits adaptés à chaque client.
- Mettre en œuvre des actions commerciales ciblées en fonction des produits qu'il souhaite distribuer, entretien et fidélise les clients. Il doit être capable d'analyser les besoins des clients et proposer des solutions adaptées.
- Définir des objectifs liés à des cibles identifiées, établir des objectifs de vente de produits spécifiques, créer des fichiers prospects ou clients ciblés et en assurer le suivi et la fidélisation afin d'en rendre compte régulièrement à sa hiérarchie.
- Répondre à des objectifs chiffrés et à des actions commerciales précises ordonnées par sa hiérarchie directe, ses objectifs sont fixés à l'avance et ses résultats dûment contrôlés.

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

Secteurs d'activité

Le conseiller de clientèle banque assurance travaille dans : les banques, les établissements spécialisés dans le crédit, les compagnies d'assurances ou les sociétés de gestion de patrimoine. Il est intégré dans des agences de toutes tailles, de l'agence d'assurance, du cabinet de courtage, ou d'un groupe Mutualiste, à l'enseigne Bancaire Régionale Privée, Nationale ou Mutualiste.

Type emplois accessibles

Conseiller de clientèle Banque, Finance ou Assurances

Assistant clientèle

Assistant commercial

Attaché de clientèle

Chargé de gestion de clientèle bancaire

Chargé de relation client

Collaborateur commercial de courtier d'assurances

Collaborateur commercial d'un agent général d'assurances

Collaborateur d'agent général d'assurances

Conseiller bancaire clientèle de professionnels

Courtier en crédits

Gestionnaire en assurances

Gestionnaire en banque

Codes des fiches ROME les plus proches :

C1102 : Conseil clientèle en assurances

C1110 : Souscription d'assurances

C1201 : Accueil et services bancaires

C1203 : Relation clients banque/finance

C1206 : Gestion de clientèle bancaire

Réglementation d'activités :

- Pour les Banque et les Assurances : avoir un casier vierge
- Pour vendre des produits d'assurances :
- il faut avoir 21 ans.
- L'obtention de la carte professionnelle est obligatoire. Les conditions à remplir pour l'obtenir sont précisées dans les articles R 511-2 ; R 511-4 ; R 513-1 ; R 513-2 ; R 513-4 ; R 514-5 ; R 514-6 du code des assurances. Cette carte permet de présenter en toute autonomie des produits d'assurance vie, IARD et capitalisation. Sa validité est liée à l'existence du contrat de travail puisqu'elle est délivrée par l'employeur (art. R514-3). Ce titre permet l'obtention de la carte professionnelle.

Modalités d'accès à cette certification**Descriptif des composantes de la certification :**

Développer un portefeuille clients : remise d'un rapport d'activités d'environ 25 pages imprimé et relié en 3 exemplaires pour le jury. Présentation orale de 40 minutes (20 minutes de présentation suivies de 20 minutes de questions).

Maîtriser des produits financiers : 5 évaluations écrites sur les unités citées ci-dessus, les épreuves sont préparées par les formateurs et corrigées de façon anonyme. Les évaluations peuvent être sous forme de : -définitions à compléter, QCM, Etude de cas (technique et commerciale), Argumentation des options choisies (technique et commerciale)

Négocier des produits financiers : le candidat sera évalué à l'oral par le biais de :

- Un rapport d'activités professionnelles
- Un entretien de négociation
- Une mise en situation professionnelle reconstituée

Validité des composantes acquises : illimitée

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	OUINON	COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X	2 professionnels : 1 banquier et un assureur
En contrat d'apprentissage	X	2 professionnels : 1 banquier et un assureur
Après un parcours de formation continue	X	2 professionnels : 1 banquier et un assureur
En contrat de professionnalisation	X	2 professionnels : 1 banquier et un assureur
Par candidature individuelle	X	2 professionnels : 1 banquier et un assureur
Par expérience dispositif VAE prévu en 2012	X	2 professionnels : 1 banquier et un assureur

	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 27 novembre 2012 publié au Journal Officiel du 9 décembre 2012 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, au niveau III, sous l'intitulé "Conseiller de clientèle banque assurance" avec effet au 01 juillet 2007, jusqu'au 9 décembre 2017.

Référence du décret et/ou arrêté VAE :**Références autres :**

Arrêté du 30 juillet 2018 publié au Journal Officiel du 07 août 2018 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour trois ans, au niveau III, sous l'intitulé "Conseiller de clientèle banque assurance" avec effet du 9 décembre 2017, jusqu'au 07 août 2021.

Pour plus d'informations**Statistiques :**

Il apparaît que la population entrée dans le processus de certification dispose d'une expérience de 1 à 5 ans pour la moitié des candidats (44%) ou d'aucune expérience (19% : sortie récente du système scolaire ou étudiant).

Cette population, féminine à 57 %, disposait au minimum d'un titre de niveau III (66 %). 100 % des candidats à l'entrée en certification sortaient de formation initiale ou étaient sans emploi. L'impact de la certification a été réel sur l'évolution des certifiés puisque 1 mois après son obtention ils étaient tous en poste : 31 % en CDI, 69 % en CDD.

A ce jour, 85% des certifiés occupent un poste en CDD ou en CDI et 10% sont en reprise d'études (exemple en Master) en contrat de

professionnalisation

Les évolutions s'expriment majoritairement en termes de promotion au sein de la même entreprise : 62% des certifiés sont en effet toujours salariés dans l'entreprise qui les employait 1 mois après leur sortie de certification. L'évolution se joue alors sur la fonction, le poste occupé mais également sur le salaire.

On constate également que 82,80% des certifiés touchent des primes ou des commissions en plus de leur salaire.

Ce type de rémunération correspond d'abord à la nouvelle dynamique commerciale du secteur d'activités mais est surtout représentatif d'un niveau de responsabilité équivalent à celui des Chargés de Clientèle.

Autres sources d'information :

ifd-formation.fr

www.ifd-formation.fr

Lieu(x) de certification :

8 rue du Pavillon

49070 ZI BEAUCOUZE

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

8 rue du Pavillon

49070 ZI BEAUCOUZE

Historique de la certification :