

# CERTIFICATION PROFESSIONNELLE

Accueil > Trouver une certification > Répertoire national des certifications professionnelles > Conseiller de clientèle particulier et professionnel en banque et assurance

## Conseiller de clientèle particulier et professionnel en banque et assurance

Code de la fiche :  
**RNCP39610**

Etat :  
**Active**

 [Télécharger la fiche](#)  [Aide en ligne](#)  [Supplément Europass : FR - EN](#)

### L'essentiel



Nomenclature  
du niveau de qualification

**Niveau 6**



Code(s) NSF

**313** : Finances, banque, assurances, immobilier



Formacode(s)

**41092** : Clientèle entreprise

**41083** : Clientèle particulier



Date d'échéance  
de l'enregistrement

**01-10-2029**

Certificateur(s)

Résumé de la certification

Blocs de compétences

Secteur d'activité et type d'emploi

Voie d'accès

Liens avec d'autres certifications professionnelles, certifications ou habilitations

Base légale

Pour plus d'informations

### Certificateur(s)

Une question ? 



Top

Nom légal	Siret	Nom commercial	Site internet
ESCCOT - GROUPE ESCCOT	39044285300045	-	<a href="https://www.groupe-esccot.fr/">https://www.groupe-esccot.fr/</a>

## Résumé de la certification

Objectifs et contexte de la certification :

Le conseiller de clientèle particulier et professionnel en banque et assurance intervient dans la déclinaison de la stratégie commerciale au niveau local. Il effectue une étude de marché, une veille réglementaire continue et détecte des axes de développement. Il élabore et met en œuvre un plan d'actions commerciales et de communication digitale pour fidéliser et développer son portefeuille clients dans un contexte omnicanal et une démarche RSE. Il développe et anime un réseau de partenaires.

Activités visées :

Développement opérationnel de la stratégie commerciale de l'agence bancaire/d'assurance ou courtier

Veille sur les pratiques règlementaires et des services dédiés

Analyse de l'environnement interne de l'agence et étude de marché

Définition des actions commerciales et de communication digitale d'acquisition et de fidélisation, en fonction de la clientèle ciblée

Mesure de la performance commerciale

Déploiement du plan d'actions commerciales et de communication digitale dans un contexte omnicanal et une démarche RSE

Fidélisation de la clientèle particuliers et professionnels

Gestion d'une relation client pérenne

Développement de la clientèle particuliers ou professionnels

Animation d'un réseau de partenaires

Mise en œuvre d'actions digitales d'acquisition

Conseil et vente de produits d'assurances et financiers dans le respect du cadre réglementaire

Respect du devoir de conseil tout au long de la vie du contrat

Analyse de la situation globale d'un client/ prospect particulier ou professionnel

Négociation commerciale

Gestion du contrat

Gestion des situations difficiles avec les clients

Elaboration d'une offre complète et sur mesure de produits d'assurances et de produits financiers pour les particuliers et professionnels

Conception d'une offre sur-mesure d'assurances pour les particuliers et professionnels

Gestion de sinistres

Elaboration d'une offre de solutions pour la gestion quotidienne et d'épargne, adaptée aux besoins et à la situation du client

Analyse de la faisabilité d'un crédit

Prévention des risques financiers

Compétences attestées :

Une question ? ✕

Situer son activité dans l'organisation globale de l'assurance et de la banque en France, en identifiant les services connexes, en s'appuyant sur le code monétaire et financier, ou des codes des assurances et de la mutualité et/ou de la sécurité sociale, afin d'assumer son rôle dans un environnement concurrentiel et réglementaire en constante évolution et prévenir les risques de commercialisation inadaptée

Réaliser le diagnostic stratégique de l'agence bancaire ou d'assurance, dans le cadre d'une veille stratégique, en mobilisant des outils d'analyse (PESTEL, Porter, SWOT...), afin d'identifier des axes de développement commercial, adaptés à la clientèle des particuliers et/ou professionnels

Elaborer le plan d'actions commerciales et de communication digitale en fonction de la clientèle ciblée, en identifiant les tâches à automatiser, en définissant les objectifs commerciaux, les moyens nécessaires (financiers, humains et matériels) et la planification, afin de détailler la stratégie commerciale de l'agence de manière opérationnelle

Evaluer la performance de l'activité commerciale, en définissant les indicateurs clés de performance et de productivité, en mobilisant les outils numériques de suivi d'activité et de reporting, pour ajuster le plan d'actions commerciales et de communication digitales

Mettre en place les actions de fidélisation des clients prévues dans le plan défini, dans un contexte omnicanal et une démarche RSE, en réalisant un diagnostic de la situation du client, en s'appuyant sur les données issues du CRM et les outils d'intelligence artificielle, en appliquant le RGPD et les mesures de cybersécurité de l'agence, afin d'augmenter le taux d'équipement

Construire un parcours client omnicanal (chatbot, plages horaires étendues, personnalisation de l'accompagnement, etc.) selon le plan d'actions prévu, afin d'optimiser la satisfaction client, et notamment en anticipant les besoins spécifiques et les droits des clients en situation de handicap, pour pérenniser et développer la relation commerciale

Mettre en œuvre les actions de prospection ciblées en lien avec le plan d'actions commerciales, pour obtenir des rendez-vous qualifiés, en appliquant les techniques adaptées, et en apportant des mesures correctives, afin d'atteindre les objectifs de vente fixés

Identifier un réseau de prescripteurs (courtiers en crédit, agences immobilières, concessions automobile, notaires, bureaux d'études, etc.), en mobilisant des outils et techniques d'animation adaptés, afin d'enrichir son portefeuille de prospects

Déployer le plan de communication digitale, par la mise en place d'actions digitales opérationnelles, générant des leads qualifiés, en respectant le RGPD, et en s'appuyant sur des indicateurs de performance digitale pour ajuster les actions, afin de conquérir de nouveaux clients

Conseiller le client ou prospect, dans le respect du devoir de conseil tout au long de la vie du contrat, en appliquant le cadre réglementaire de l'assurance (DDA) et des marchés financiers (MIF 2), afin de l'accompagner en confiance dans une prise de décision responsable et durable

Réaliser un diagnostic assurantiel et patrimonial personnalisé pour le client ou prospect, au moyen des données de l'historique du client issues du CRM ou de celles collectées lors de l'entretien de découverte, afin de conseiller au mieux le client/prospect selon sa situation ou de l'orienter vers un collaborateur expert

Mener un entretien de vente conseil, en respectant les étapes et les techniques de la négociation commerciale en face à face ou à distance, en développant un argumentaire et une solution en adéquation avec les besoins spécifiques du client, particulier ou professionnel, afin d'obtenir son adhésion

Instruire un contrat d'assurance ou financier, en collectant et traitant les informations nécessaires pour compléter l'IPID et rédiger les conditions particulières, en expliquant les modalités administratives et en accompagnant le client à l'utilisation des outils digitaux de l'agence, afin de lui permettre de signer et suivre son contrat

Répondre aux réclamations des clients, dans le respect de la politique commerciale et du cadre réglementaire de l'agence, en identifiant le problème par l'écoute active et la reformulation, en proposant une solution appropriée pour l'agence et le client afin de préserver la qualité de la relation client

Créer une proposition intégrale d'assurances et de prévoyance aux clients particulier et professionnel, adaptée à leur situation, en expliquant le fonctionnement des contrats, et en les informant sur les risques, conformément au cadre légal, afin de satisfaire leurs besoins spécifiques en matière de protection des biens et des personnes

Participer à la mise en œuvre de gestion de sinistres (conformité, procédure d'expertise, suivi et indemnisation des dossiers), en fonction des garanties du contrat signé, en expliquant au client les procédures et les décisions prises, pour faciliter le règlement du sinistre

Proposer au client des produits d'épargne et de gestion quotidienne, en tenant compte de sa situation patrimoniale et fiscale, en appliquant les réglementations AMF et MIF2, afin de répondre à ses besoins en matière de placement et de

Une question ? ✕

Proposer une solution de financement adaptée aux contraintes du client, en évaluant les risques et sa solvabilité financière, en tenant compte des lois sur le crédit, afin de l'aider à concrétiser son projet (immobilier, auto, travaux, consommation...)

Identifier les risques financiers, en assurant un suivi et un contrôle des comptes clients tout au long de la relation client, en appliquant la procédure KYC, et apportant des mesures correctives, afin de garantir la sécurité financière et juridique de l'agence

Modalités d'évaluation :

Mises en situation professionnelles - Études de cas - Soutenances orales devant un jury

## Blocs de compétences

RNCP39610BC01 - Participer à la définition de la stratégie commerciale d'une agence bancaire / d'assurance ou courtage

Liste de compétences	Modalités d'évaluation
<p>Situer son activité dans l'organisation globale de l'assurance et de la banque en France, en identifiant les services connexes, en s'appuyant sur le code monétaire et financier, ou des codes des assurances et de la mutualité et/ou de la sécurité sociale, afin d'assumer son rôle dans un environnement concurrentiel et réglementaire en constante évolution et prévenir les risques de commercialisation inadaptée</p> <p>Réaliser le diagnostic stratégique de l'agence bancaire ou d'assurance, dans le cadre d'une veille stratégique, en mobilisant des outils d'analyse (PESTEL, Porter, SWOT...), afin d'identifier des axes de développement commercial, adaptés à la clientèle des particuliers et/ou professionnels</p> <p>Elaborer le plan d'actions commerciales et de communication digitale en fonction de la clientèle ciblée, en identifiant les tâches à automatiser, en définissant les objectifs commerciaux, les moyens nécessaires (financiers, humains et matériels) et la planification, afin de détailler la stratégie commerciale de l'agence de manière opérationnelle</p> <p>Evaluer la performance de l'activité commerciale, en définissant les indicateurs clés de performance et de productivité, en mobilisant les outils numériques de suivi d'activité et de reporting, pour ajuster le plan d'actions commerciales et de communication digitales</p>	<p>Epreuve individuelle : Diagnostic stratégique Rendu : remise d'un dossier écrit Epreuve individuelle orale</p>

RNCP39610BC02 - Fidéliser et développer son portefeuille client dans un contexte omnicanal et une démarche RSE

Liste de compétences	Modalités d'évaluation
<p>Mettre en place les actions de fidélisation des clients prévues dans le plan défini, dans un contexte omnicanal et une démarche RSE, en réalisant un diagnostic de la situation du client, en s'appuyant sur les données issues du CRM et les outils d'intelligence artificielle, en appliquant le RGPD et les mesures de cybersécurité de l'agence, afin d'augmenter le taux d'équipement</p> <p>Construire un parcours client omnicanal (chatbot, plages horaires étendues, personnalisation de l'accompagnement, etc.) selon le plan d'actions prévu, afin d'optimiser la satisfaction client, et notamment en anticipant les besoins spécifiques et les droits des clients en situation de handicap, pour pérenniser et développer la relation commerciale</p> <p>Mettre en œuvre les actions de prospection ciblées en lien avec le plan d'actions commerciales, pour obtenir des rendez-vous qualifiés, en appliquant les techniques adaptées, et en apportant des mesures correctives, afin d'atteindre les objectifs de vente fixés</p> <p>Identifier un réseau de prescripteurs (courtiers en crédit, agences immobilières, concessions automobile, notaires, bureaux d'études, etc.), en mobilisant des outils et techniques d'animation adaptés, afin d'enrichir son portefeuille de prospects</p> <p>Déployer le plan de communication digitale, par la mise en place d'actions digitales opérationnelles, générant des leads qualifiés, en respectant le RGPD, et en s'appuyant sur des indicateurs de performance digitale pour ajuster les actions, afin de conquérir de nouveaux clients</p>	<p>Epreuve individuelle : Plan d'actions commercial et de communication digitale Remise d'un dossier écrit Soutenance orale</p>

RNCP39610BC03 - Accompagner les clients et commercialiser des produits d'assurances et financiers dans le réglementaire

Une question ? ✕

Liste de compétences	Modalités d'évaluation
<p>Conseiller le client ou prospect, dans le respect du devoir de conseil tout au long de la vie du contrat, en appliquant le cadre réglementaire de l'assurance (DDA) et des marchés financiers (MIF 2), afin de l'accompagner en confiance dans une prise de décision responsable et durable</p> <p>Réaliser un diagnostic assurantiel et patrimonial personnalisé pour le client ou prospect, au moyen des données de l'historique du client issues du CRM ou de celles collectées lors de l'entretien de découverte, afin de conseiller au mieux le client/prospect selon sa situation ou de l'orienter vers un collaborateur expert</p> <p>Mener un entretien de vente conseil, en respectant les étapes et les techniques de la négociation commerciale en face à face ou à distance, en développant un argumentaire et une solution en adéquation avec les besoins spécifiques du client, particulier ou professionnel, afin d'obtenir son adhésion</p> <p>Instruire un contrat d'assurance ou financier, en collectant et traitant les informations nécessaires pour compléter l'IPID et rédiger les conditions particulières, en expliquant les modalités administratives et en accompagnant le client à l'utilisation des outils digitaux de l'agence, afin de lui permettre de signer et suivre son contrat</p> <p>Répondre aux réclamations des clients, dans le respect de la politique commerciale et du cadre réglementaire de l'agence, en identifiant le problème par l'écoute active et la reformulation, en proposant une solution appropriée pour l'agence et le client afin de préserver la qualité de la relation client</p>	<p>Epreuve individuelle</p> <p>- Mise en situation professionnelle</p> <p>Diagnostic client et proposition commerciale</p> <p>Remise d'un écrit</p> <p>Epreuve individuelle orale</p>

RNCP39610BC04 - Concevoir une solution globale et personnalisée de produits d'assurances et financiers pour les particuliers et les professionnels

Liste de compétences	Modalités d'évaluation
<p>Créer une proposition intégrale d'assurances et de prévoyance aux clients particulier et professionnel, adaptée à leur situation, en expliquant le fonctionnement des contrats, et en les informant sur les risques, conformément au cadre légal, afin de satisfaire leurs besoins spécifiques en matière de protection des biens et des personnes</p> <p>Participer à la mise en œuvre de gestion de sinistres (conformité, procédure d'expertise, suivi et indemnisation des dossiers), en fonction des garanties du contrat signé, en expliquant au client les procédures et les décisions prises, pour faciliter le règlement du sinistre</p> <p>Proposer au client des produits d'épargne et de gestion quotidienne, en tenant compte de sa situation patrimoniale et fiscale, en appliquant les réglementations AMF et MIF2, afin de répondre à ses besoins en matière de placement et de gestion courante</p> <p>Proposer une solution de financement adaptée aux contraintes du client, en évaluant les risques et sa solvabilité financière, en tenant compte des lois sur le crédit, afin de l'aider à concrétiser son projet (immobilier, auto, travaux, consommation...)</p> <p>Identifier les risques financiers, en assurant un suivi et un contrôle des comptes clients tout au long de la relation client, en appliquant la procédure KYC, et apportant des mesures correctives, afin de garantir la sécurité financière et juridique de l'agence</p>	<p>Epreuve individuelle - Mise en situation professionnelle: Construction d'une offre commerciale de produits d'assurances et gestion d'un sinistre</p> <p>Epreuve individuelle - Mise en situation professionnelle: Construction d'une offre commerciale de produits financiers</p> <p>Epreuve individuelle orale</p>

Description des modalités d'acquisition de la certification par capitalisation des blocs de compétences et/ou par correspondance :

Pour être admis à la certification, le candidat doit avoir validé les 4 blocs de compétences

Les blocs de compétences validés, le sont à vie

Chaque candidat qui a validé la certification reçoit un parchemin et un supplément au parchemin qui mentionne les compétences de chaque bloc

Chaque candidat qui a validé partiellement reçoit un certificat de compétences par bloc obtenu

Une question ? X

## Secteur d'activité et type d'emploi

Secteurs d'activités :

Banque et Assurance

Type d'emplois accessibles :

Conseiller de clientèle particuliers ou professionnels

Conseiller en assurances

Collaborateur d'agence

Courtier en assurances

Conseiller clientèle bancaire

Chargé de clientèle particuliers ou professionnels

Gestionnaire de sinistre

Conseiller commercial en banque ou assurance

Code(s) ROME :

C1206 - Gestion de clientèle bancaire

C1102 - Conseil clientèle en assurances

Références juridiques des réglementations d'activité :

Plusieurs dispositifs réglementent l'exercice des activités visées par la certification :

L'article L.546-1 du code monétaire et financier (décret du 26/01/2012) impose que les intermédiaires en opérations de banque et en services de paiements, des conseillers en investissements financiers et des agents liés soient immatriculés sur un registre unique

De même pour tous les intermédiaires en assurances doivent être immatriculés à l'ORIAS et également les courtiers ou mandataire de courtiers depuis le 01/04/2022

La Capacité professionnelle en assurance

L'article R519-8 impose que les intermédiaires en opérations de banque et en services de paiement et leurs mandataires justifient des compétences professionnelles résultant d'un diplôme sanctionnant des études supérieures d'un niveau de formation II (niveau 6)

La Certification AMF : En vertu de l'arrêté du 30 janvier 2009 portant homologation de modifications du règlement général de l'Autorité des marchés financiers, les professionnels exerçant des fonctions de commercialisation de produits financiers doivent justifier des connaissances minimales devant être acquises par les personnes physiques placées sous l'autorité du prestataire de services d'investissement ou agissant pour son compte

## Voie d'accès

Le cas échéant, prérequis à l'entrée en formation :

Etre titulaire d'un diplôme Bac + 2 BTS ou d'une certification professionnelle de niveau 5 validée ou de 2 années validées en Bachelor Universitaire de Technologie dans le domaine (BUT en commerce-gestion ou GEA, BTS MCO, BTS NDRC, BTS ASSURANCE OU BANQUE).

Sur demande de dérogation, la certification est ouverte :

Aux candidats ayant suivi une formation de niveau Bac+2 ou niveau 5, complétée d'un an d'expérience minimum dans le domaine

Aux candidats titulaires du Baccalauréat (ou une certification RNCP de niveau 4) pouvant justifier de 3 années d'expérience professionnelle dans le domaine

Les dérogations sont soumises à l'organisme certificateur pour validation avant l'entrée en formation

Le cas échéant, prérequis à la validation de la certification :

Pré-requis distincts pour les blocs de compétences :

Non

Une question ? ✕

Voie d'accès à la certification	Oui	Non	Composition des jurys	Date de dernière modification
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X		Le jury est composé de 4 membres du jury (25% formateurs et 75% professionnels)	02-10-2024
En contrat d'apprentissage	X		Le jury est composé de 4 membres du jury (25% formateurs et 75% professionnels)	02-10-2024
Après un parcours de formation continue	X		Le jury est composé de 4 membres du jury (25% formateurs et 75% professionnels)	02-10-2024
En contrat de professionnalisation	X		Le jury est composé de 4 membres du jury (25% formateurs et 75% professionnels)	02-10-2024
Par candidature individuelle		X	-	-
Par expérience	X		Le jury est composé de 4 membres du jury (25% formateurs et 75% professionnels)	02-10-2024

	Oui	Non
Inscrite au cadre de la Nouvelle Calédonie		X
Inscrite au cadre de la Polynésie française		X

## Liens avec d'autres certifications professionnelles, certifications ou habilitations

Anciennes versions de la certification professionnelle reconnues en correspondance partielle :

Bloc(s) de compétences concernés	Code et intitulé de la certification professionnelle reconnue en correspondance partielle	Bloc(s) de compétences en correspondance partielle
RNCP39610BC01 - Participer à la définition de la stratégie commerciale d'une agence bancaire / d'assurance ou courtage	<u><b>RNCP36144 - Conseiller de clientèle en assurances et produits financiers</b></u>	RNCP36144BC01 - Organisation et mise en œuvre de la stratégie commerciale en agence bancaire, d'assurance ou courtier
RNCP39610BC02 - Fidéliser et développer son portefeuille client dans un contexte omnicanal et une démarche RSE	<u><b>RNCP36144 - Conseiller de clientèle en assurances et produits financiers</b></u>	RNCP36144BC02 - client et fidélisation dans un contexte omnicanal

Une question ? ✕



Bloc(s) de compétences concernés	Code et intitulé de la certification professionnelle reconnue en correspondance partielle	Bloc(s) de compétences en correspondance partielle
RNCP39610BC03 - Accompagner les clients et commercialiser des produits d'assurances et financiers dans le respect du cadre réglementaire	<u><b>RNCP36144 - Conseiller de clientèle en assurances et produits financiers</b></u>	RNCP36144BC03 - Conseil et vente de produits d'assurances et financiers dans le respect du cadre réglementaire
RNCP39610BC04 - Concevoir une solution globale et personnalisée de produits d'assurances et financiers pour les particuliers et les professionnels	<u><b>RNCP36144 - Conseiller de clientèle en assurances et produits financiers</b></u>	RNCP36144BC04 - Elaboration d'une offre sur-mesure de produits d'assurances ET financiers pour les particuliers et professionnels TNS

## Base légale

Référence au(x) texte(s) réglementaire(s) instaurant la certification :

Date du JO/BO	Référence au JO/BO
13/03/2004	Arrêté du 11 mars 2004 publié au Journal Officiel du 13 mars 2004 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans

Référence des arrêtés et décisions publiés au Journal Officiel ou au Bulletin Officiel (enregistrement au RNCP, création diplôme, accréditation...) :

Date du JO/BO	Référence au JO/BO
21/07/2009	Arrêté du 8 juillet 2009 publié au Journal Officiel du 21 juillet 2009 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour trois ans, au niveau III, sous l'intitulé Conseiller commercial spécialisé en assurances de personnes et produits financiers avec effet au 21 juillet 2009, jusqu'au 21 juillet 2012
28/04/2013	Arrêté du 18 avril 2013 publié au Journal Officiel du 28 avril 2013 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, au niveau III, sous l'intitulé "Conseiller commercial spécialisé en assurances de personnes et produits financiers" avec effet au 21 juillet 2012, jusqu'au 28 avril 2018
26/01/2022	Date de décision : 26/01/2022 – Durée de l'enregistrement : 3 ans – Date d'échéance : 26/01/2025
17/04/2018	Arrêté du 09 avril 2018 publié au Journal Officiel du 17 avril 2018 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour deux ans, au niveau II, sous l'intitulé "Chargé de clientèle en assurances de personnes et produits financiers" avec effet au 17 avril 2018, jusqu'au 17 avril 2020

Une question ? ✕

Date du dernier Journal Officiel ou Bulletin Officiel :

26-01-2022



Date de décision	01-10-2024
Durée de l'enregistrement en années	5
Date d'échéance de l'enregistrement	01-10-2029
Date de dernière délivrance possible de la certification	01-10-2033

Pour plus d’informations

Statistiques :

Année d'obtention de la certification	Nombre de certifiés	Nombre de certifiés à la suite d'un parcours vae	Taux d'insertion global à 6 mois (en %)	Taux d'insertion dans le métier visé à 6 mois (en %)	Taux d'insertion dans le métier visé à 2 ans (en %)
2023	54	0	96	96	-
2022	2	0	100	100	100
2021	37	0	95	79	69
2020	37	0	68	54	73

Lien internet vers le descriptif de la certification :

<https://www.groupe-escot.fr/>

Liste des organismes préparant à la certification :

[Liste des organismes préparant à la certification](#)

Certification(s) antérieure(s) :

Code de la fiche	Intitulé de la certification remplacée
<u>RNCP36144</u>	Conseiller de clientèle en assurances et produits financiers

Référentiel d'activité, de compétences et d'évaluation :

[Référentiel d’activité, de compétences et d’évaluation](#)

Une question ? ✕