

## Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 20506**

### Intitulé

Chargé(e) de clientèle - assurance et banque

| AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION | QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION |
|--|--|
| Ecole supérieure d'assurances (ESA)      | Directeur  |

### Niveau et/ou domaine d'activité

**II (Nomenclature de 1969)**

**6 (Nomenclature Europe)**

**Convention(s) :**

**Code(s) NSF :**

313 Finances, banque, assurances, immobilier

**Formacode(s) :**

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

Les métiers du secteur bancaire et ceux du secteur des assurances se sont rapprochés. Des directives harmonisent les règles de commercialisation des produits et services bancaires et d'assurances. Elles ont pour objet que tout acheteur reçoive une information complète et objective sur ces produits et services et un conseil prenant en compte la demande du client.

Les activités du Chargé de Clientèle se structurent autour de 4 fonctions :

- Conseiller, informer

- Souscrire, développer

- Suivre, fidéliser

- Rendre compte de l'activité

Le titulaire est capable de :

1. Conseiller / Informer

- Conseille une clientèle (particuliers, professionnels, TPE) dans le choix et le suivi de produits ou de services d'assurance et de banque.

- Informe en fonction de la situation du client.

- Conduit une analyse de la situation complète de son client / prospect (revenus, charges, risques) ;

2. Souscrire

- Souscrire un prêt

- Souscrire un contrat d'assurances

3. Suivre -Fidéliser- Développer

- Suivre sa clientèle,

- Fidéliser les souscripteurs,

- Développer une clientèle de professionnels

4. Rendre compte de l'activité

Reporting mensuel et hebdomadaire

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

Etablissement bancaire et financier

Organisme de crédit

Compagnies d'assurances/mutuelles

Cabinets de courtage en assurance

Chargé(e) de Clientèle Assurances et Banque

Chargé(e) de Clientèle Assurances

Conseiller Assurances et Banque

Chargé(e) d'Agence en Assurances

**Codes des fiches ROME les plus proches :**

C1203 : Relation clients banque/finance

C1104 : Direction d'exploitation en assurances

### Modalités d'accès à cette certification

#### Descriptif des composantes de la certification :

Les candidats pour obtenir la certification seront confrontés à 5 situations de travail :

- accueillir un prospect dans son agence souhaitant placer une épargne mensuelle ;

- conduire un entretien face à une demande de prêt immobilier pour l'acquisition d'une résidence principale ;

- conduire un entretien face à une demande de souscription d'un contrat d'assurance contre le vol d'une résidence secondaire multirisque

- Exposer les résultats de son activité et argumenter face au plan d'action et à ses objectifs ;

- rapporter son activité en utilisant le Système d'information en fonction de son obligation hebdomadaire et mensuelle et faire part des analyses personnelles et propositions de modification du plan d'action. Cette dernière composante comme les précédentes, montre sa capacité à exercer la fonction de Chargé de clientèle Assurance et Banque de façon autonome.

Articulation entre les blocs de compétences décrits ci-dessous et la totalité de la certification : il est exigé des candidats visant à l'obtention de la totalité de la certification d'obtenir la validation des 4 blocs décrits ci-dessous, ceux-ci pouvant être obtenus dans un ordre aléatoire.

Obtention de la totalité de la certification :

Les candidats ayant validé à l'issue des épreuves les quatre blocs de compétences, obtiennent la certification Chargé(e) de Clientèle Assurance & Banque

**Bloc de compétence :**

| INTITULÉ  | DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION   |
|---|--|
| <p>Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 20506 - Conseiller et informer dans le choix et le suivi de produits ou de services d'assurance et de banque</p> | <p><b>Descriptif :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Identifier les besoins du client/prospect afin de lui présenter l'offre commerciale globale banque/assurance de son entreprise et ce, en conformité avec son devoir d'information ;</li><li>• Conseiller les clients en matière d'assurance de biens et de personnes (incendie, accidents, retraite, prévoyance, santé) pour les orienter vers le contrat le mieux adapté à leur situation ;</li><li>• S'agissant des besoins bancaires, conseiller les clients / prospects pour préconiser en fonction de leurs attentes une solution ;</li><li>• Quel que soit le produit, banque ou assurance, analyser la situation du client et formuler par écrit et signé son conseil adapté à sa situation pour procéder à la souscription.</li></ul> <p><b>Modalités d'évaluation :</b></p> <p>Mise en situation reconstituée avec soutenance orale d'une durée d'une heure, dans les locaux de l'ESA.</p> <p>Durée de l'épreuve : 1 heure</p> <p>Le chargé de clientèle accueille dans son agence un prospect qui souhaite placer une épargne mensuelle correspondant à une dernière augmentation de salaire et qui interroge le chargé de clientèle sur quel produit il obtiendrait le meilleur rendement.</p> <p>La réussite de l'épreuve permet l'obtention du <b>certificat</b> « conseiller et informer dans le choix et le suivi de produits ou de services d'assurance et de banque.</p> |
| <p>Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 20506 - Souscrire un prêt ou un contrat d'assurance proposé à un client/prospect.</p>                            | <p><b>Descriptif :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Etablir avec le client / prospect, la demande de souscription d'un contrat d'assurance ou d'un dossier de prêt à faire accepter par sa hiérarchie ;</li><li>• Instruire, selon la procédure d'acceptation, des dossiers de crédit et/ou d'assurance, pour décider de souscrire un prêt ou un contrat d'assurance.</li></ul> <p><b>Modalités d'évaluation :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Mise en situation reconstituée avec soutenance orale d'une durée 45 minutes, dans les locaux de l'ESA.</li></ul> <p>Face à une demande de prêt immobilier d'un prospect pour l'acquisition de sa résidence principale, le chargé de clientèle conduit un entretien qui a pour premier objet de cerner les capacités de remboursement du prêt que le prospect souhaite obtenir.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Soutenance orale à l'ESA.</li></ul> <p>Durée de l'épreuve : 30 minutes</p> <p>Face à une demande d'assurance contre le vol d'une résidence secondaire multirisque, le chargé de clientèle conduit un entretien avec le prospect. Le chargé de clientèle justifiera sa proposition de couverture du risque.</p> <p>La réussite des 2 l'épreuves permet l'obtention du <b>certificat</b>, souscrire un prêt ou un contrat d'assurance proposé à un client/prospect.</p>   |

| INTITULÉ   | DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION   |
|--|--|
| <p>Bloc de compétence n°3 de la fiche n° 20506 - Fidéliser et développer la clientèle de la banque ou de l'assurance.</p>      | <p><b>Descriptif :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Etablir une stratégie commerciale de suivi des clients et prospects par téléphone et/ou par des visites pour fidéliser le portefeuille de clientèle qui lui est confié ;</li> <li>• Permettre aux prescripteurs (notaire, agences immobilières, concessionnaires automobiles) de connaître les novations fiscales ou juridiques et sociales à proposer à leurs clients pour consolider son portefeuille ;</li> <li>• Faire découvrir leurs besoins bancaires et d'assurance aux professionnels (artisans, commerçants, TPE) recherchés comme nouveaux clients dans le cadre du plan d'action pour développer ce segment de clientèle.</li> </ul> <p><b>Modalités d'évaluation :</b><br/>Travail individuel, durée de l'épreuve : 2 heures dans les locaux de l'ESA</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rédaction d'un rapport à partir d'une étude de cas donnant les données à analyser : le chargé de clientèle expose dans un rapport écrit destiné à sa hiérarchie et argumente les résultats de son activité commerciale de l'année en se référant au plan d'action et à ses objectifs.</li> </ul> <p>La réussite de l'épreuve permet l'obtention du <b>certificat</b>, « fidéliser et développer la clientèle de la banque ou de l'assurance ».</p> |
| <p>Bloc de compétence n°4 de la fiche n° 20506 - Réaliser un reporting professionnel sur son activité banque ou assurance.</p> | <p><b>Descriptif :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboration et rédaction hebdomadaires et mensuelles de notes de synthèse des activités en matière de souscription réalisées et ventilées selon les produits en nombre et en capitaux et situés par rapport à l'objectif annuel mensualisé pour proposer des actions d'amélioration des performances de son agence.</li> </ul> <p><b>Modalités d'évaluation :</b><br/>Rédaction d'un rapport à partir d'une étude de cas donnant les données à analyser. Travail individuel, durée de l'épreuve : 2 heures, dans les locaux de l'ESA.</p> <p>Le chargé de clientèle rapporte son activité en utilisant le système d'information de l'agence en portant les rendez-vous conduits face aux objectifs du plan d'action.</p> <p>Il fera le rapport de son activité en distinguant son obligation hebdomadaire de celle qu'il fait mensuellement pour lequel il fera part de ses réflexions personnelles et de ses propositions d'actions qui seront un élément d'évaluation de son aptitude à maîtriser son activité dans le cadre de l'autonomie liée à sa fonction.□</p> <p>La réussite de l'épreuve permet l'obtention du <b>certificat</b>, « réaliser un reporting professionnel sur son activité banque ou assurance ».</p>                                      |

**Validité des composantes acquises : non prévue**

| CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION                      | QUINON | COMPOSITION DES JURYS   |
|--|--------|---|
| Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant | X      | 5 personnes : Le président de jury, directeur pédagogique ESA, 2 représentants des employeurs et 2 représentants des salariés |
| En contrat d'apprentissage                                       | X      | Idem  |
| Après un parcours de formation continue                          | X      | 5 personnes Le président de jury, directeur pédagogique ESA , 2 représentants des employeurs et 2 représentants des salariés. |

|   |   |   |
|---|---|---|
| En contrat de professionnalisation          | X | 5 personnes : Le président de jury, directeur pédagogique ESA, 2 représentants des employeurs et 2 représentants des salariés |
| Par candidature individuelle                | X |   |
| Par expérience dispositif VAE prévu en 2011 | X | 5 personnes : Le président de jury, directeur pédagogique ESA, 2 représentants des employeurs et 2 représentants des salariés |

|                                   | 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 19 novembre 2014 publié au Journal Officiel du 29 novembre 2014 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, au niveau II, sous l'intitulé "Chargé(e) de clientèle - assurance et banque" avec effet au 30 juin 2011, jusqu'au 29 novembre 2019.

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

##### Références autres :

#### Pour plus d'informations

##### Statistiques :

##### Autres sources d'information :

[www.esassurances.com](http://www.esassurances.com)

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

ECOLE SUPERIEURE D'ASSURANCES  
13, rue Fernand Léger 75020 PARIS  
Téléphone : 01.47.00.17.26  
Télécopie : 01.47.00.30.94

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

Ecole supérieure d'assurance - 13, rue Fernand Léger - 75020 PARIS  
IF2E - 27 rue Thalès - 33700 MERIGNAC  
Lycée de la Salle - 5 rue de la Motte Brulon - 35706 RENNES cedex 7  
Ecole Vidal - 4 place Agagito Nadal - 31000 TOULOUSE  
Akor alternance - 100 rue du Faubourg Saint Antoine - 75012 PARIS

##### Historique de la certification :