

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 26945**

Intitulé

Conseiller gestionnaire banque - assurance clientèle des particuliers

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
Institut de formation du crédit agricole mutuel (IFCAM)	Directeur général de l'Ifacm

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

Le métier de « Conseiller gestionnaire Banque-Assurance clientèle des particuliers » est exercé principalement au sein d'un réseau d'agences commerciales d'une banque ou d'une compagnie d'assurances.

Le « Conseiller gestionnaire Banque-Assurance clientèle des particuliers » est chargé de vendre des produits et des services bancaires à des personnes physiques. Sa mission est fidéliser les clients existants et d'en conquérir de nouveaux et en leur proposant en permanence des produits et services adaptés à leurs attentes.

Les principales activités sont :

- Gestion, développement et suivi d'un portefeuille de clients
- Conseil, vente et mise en place de réponses adaptées aux besoins de ses clients
- Connaissance de l'environnement bancaire, gestion et suivi des opérations

Les principales compétences et capacités attestées sont :

1. Accueillir et conseiller un client particulier
2. Conseiller un client Particulier dans un environnement multicanal.
3. Gérer un compte et suivre les opérations courantes.
4. Proposer des solutions adaptées aux besoins de financement.
5. Développer un portefeuille de clientèle Particulier.

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

Banque / assurance

Chargé de clientèle

Conseiller commercial

Conseiller de clientèle

Codes des fiches ROME les plus proches :

C1206 : Gestion de clientèle bancaire

C1201 : Accueil et services bancaires

C1102 : Conseil clientèle en assurances

C1401 : Gestion en banque et assurance

Modalités d'accès à cette certification

Descriptif des composantes de la certification :

Contrôle continu par unité d'enseignement :

- Consultation des ressources pédagogiques et réalisation d'un questionnaire d'évaluation des connaissances
- Réalisation d'un devoir

Moyenne de 10//20 au contrôle continu pour accéder à l'examen

Examen : une épreuve portant sur les thématiques traitées dans chaque bloc de compétence

Moyenne générale de 10/20 entre les épreuves du contrôle continu et les examens pour accéder à l'épreuve de synthèse finale

Epreuve finale : un cas client pratique à présenter devant un jury suivi d'un échange sur l'ensemble des connaissances métier liées à la certification, sur l'actualité de la profession et les conditions d'exercice du métier.

Moyenne de 10/20 à l'épreuve finale et à l'ensemble des examens de bloc pour obtenir la certification.

Bloc de compétence :

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
<p>Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 26945 - Approfondir ses connaissances en épargne</p>	<p>Description :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Décoder l'information économique et repérer les facteurs qui agissent sur la prise de décision des conseillers - Maîtriser les produits d'épargne bancaire pour un conseil client adapté - Maîtriser les produits d'épargne assurances vie pour un conseil client adapté - Découvrir les spécificités du marché boursier - Identifier les différentes catégories de valeurs mobilières, leur fiscalité, les supports dédiés pour un conseil client approprié <p>Modalités d'évaluation :</p> <p>analyse de cas pratiques ; participation aux activités collaboratives (wikis, partages d'expérience sur les forums...) ; questionnaires d'évaluation en ligne des connaissances ; réalisation d'un examen ; soutenance orale d'un cas client et échanges avec le jury sur les conditions d'exercice du métier de conseiller.</p>
<p>Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 26945 - Conseiller en matière d'assurances</p>	<p>Description :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Connaître les caractéristiques des produits assurances - Maîtriser l'argumentation et mener efficacement un entretien client - Appliquer la technique de la démarche commerciale spécifique à l'assurance <p>Modalités d'évaluation :</p> <p>questionnaires d'évaluation en ligne des connaissances ; soutenance orale d'un cas client et échanges avec le jury sur les enjeux et conditions d'exercice de l'intermédiation assurances</p>
<p>Bloc de compétence n°3 de la fiche n° 26945 - Maîtriser la fiscalité des particuliers</p>	<p>Description :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Utiliser la fiscalité pour optimiser l'épargne des particuliers <p>Modalités d'évaluation :</p> <p>analyse de cas pratiques ; simulation de mise en situation professionnelle ; rédaction d'un devoir et réalisation d'un examen écrit sur les connaissances théoriques ; questionnaire d'évaluation en ligne des connaissances ; soutenance orale d'un cas client et échanges avec le jury sur les conditions d'exercice du métier de conseiller.</p>
<p>Bloc de compétence n°4 de la fiche n° 26945 - Maîtriser la banque au quotidien</p>	<p>Description :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Maîtriser le fonctionnement du compte bancaire et des services associés pour proposer la bonne solution au client - Traiter l'ensemble des opérations liées au fonctionnement des comptes clients - Maîtriser la notion de risques du métier de banquier - Respecter les règles de responsabilité applicables au métier de banquier <p>Modalités d'évaluation :</p> <p>analyse de cas pratiques ; rédaction de note sur l'actualité et les enjeux du réglementaire ; rédaction d'un devoir et réalisation d'un examen écrit sur les connaissances théoriques ; questionnaire d'évaluation en ligne des connaissances ; soutenance orale d'un cas client et échanges avec le jury sur les conditions d'exercice du métier de conseiller.</p>

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°5 de la fiche n° 26945 - Exercer son métier dans un environnement multicanal	<p>Description :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mieux comprendre son rôle de conseiller au sein des réseaux de distribution - Comprendre l'environnement multicanal des réseaux bancaires - Organiser son activité commerciale pour assurer le développement de son portefeuille - Assurer la promotion et la vente des produits et services pour répondre à la demande et satisfaire le niveau de garantie souhaité <p>Modalités d'évaluation : analyse de cas pratiques ; simulation de mise en situation professionnelle ; rédaction d'un devoir et réalisation d'un examen écrit sur les connaissances théoriques ; questionnaire d'évaluation en ligne des connaissances ; soutenance orale d'un cas client et échanges avec le jury sur les conditions d'exercice du métier de conseiller.</p>
Bloc de compétence n°6 de la fiche n° 26945 - Renforcer son efficacité à l'ère du numérique	<p>Description :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Découvrir les services client disponibles sur les différents canaux de distribution - Maîtriser les bonnes pratiques du conseiller Multicanal - Se familiariser avec les concepts clés du numérique, et de son utilisation au quotidien - Tirer profit des activités de veille marché - (Co)Produire et gérer des écrits professionnels - Adapter sa communication écrite et orale avec les clients - Nouer et développer une relation client dans un environnement multicanal <p>Modalités d'évaluation : autoévaluation de ses pratiques personnelles ; réalisation d'une veille documentaire sur un sujet d'actualité et rédaction d'une note de synthèse pour différents publics ; coproduction de contenus numériques ; échanges avec le jury de synthèse sur les facteurs clés de succès de l'écriture numérique.</p>
Bloc de compétence n°7 de la fiche n° 26945 - Mettre en oeuvre les techniques de financement	<p>Description :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analyser une situation patrimoniale, financière et prévisionnelle pour formuler une offre adaptée à ses besoins, tout en évaluant le risque et en prenant un niveau de garanties adapté - Traiter une demande de financement, de son étude à sa mise en place - Instruire et monter les dossiers de financement et d'assurance - Découvrir les fondamentaux des mathématiques financières. Leur donner du sens pour les appliquer en situation opérationnelle <p>Modalités d'évaluation : analyse de cas pratiques ; simulation de mise en situation professionnelle ; rédaction d'un devoir et réalisation d'un examen écrit sur les connaissances théoriques ; questionnaire d'évaluation en ligne des connaissances ; soutenance orale d'un cas client et échanges avec le jury sur les conditions d'exercice du métier de conseiller.</p>

Validité des composantes acquises : illimitée

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	QUINON	COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X	

En contrat d'apprentissage	X	<p>Le Jury national est composé de 8 ou 9 membres (dont les 2/3 sont extérieurs à l'organisme certificateur), exerçant les fonctions suivantes au sein des différentes sociétés du secteur bancaire et assurantiel :</p> <p>3 représentant du certificateur (IFCAM) dont le directeur désigné comme président de jury</p> <p>2 représentants de la branche professionnelle "Crédit Agricole"</p> <p>1 représentant de la branche professionnelle de la Banque</p> <p>1 représentant de la branche professionnelle Assurances</p> <p>1 représentant enseignant chercheur de l'Université de Compiègne</p>
Après un parcours de formation continue	X	<p>Le Jury national est composé de 8 ou 9 membres (dont les 2/3 sont extérieurs à l'organisme certificateur), exerçant les fonctions suivantes au sein des différentes sociétés du secteur bancaire et assurantiel :</p> <p>3 représentant du certificateur (IFCAM) dont le directeur désigné comme président de jury</p> <p>2 représentants de la branche professionnelle "Crédit Agricole"</p> <p>1 représentant de la branche professionnelle de la Banque</p> <p>1 représentant de la branche professionnelle Assurances</p> <p>1 représentant enseignant chercheur de l'Université de Compiègne</p>
En contrat de professionnalisation	X	<p>Le Jury national est composé de 8 ou 9 membres (dont les 2/3 sont extérieurs à l'organisme certificateur), exerçant les fonctions suivantes au sein des différentes sociétés du secteur bancaire et assurantiel :</p> <p>3 représentant du certificateur (IFCAM) dont le directeur désigné comme président de jury</p> <p>2 représentants de la branche professionnelle "Crédit Agricole"</p> <p>1 représentant de la branche professionnelle de la Banque</p> <p>1 représentant de la branche professionnelle Assurances</p> <p>1 représentant enseignant chercheur de l'Université de Compiègne</p>
Par candidature individuelle	X	<p>Le Jury national est composé de 8 ou 9 membres (dont les 2/3 sont extérieurs à l'organisme certificateur), exerçant les fonctions suivantes au sein des différentes sociétés du secteur bancaire et assurantiel :</p> <p>3 représentant du certificateur (IFCAM) dont le directeur désigné comme président de jury</p> <p>2 représentants de la branche professionnelle "Crédit Agricole"</p> <p>1 représentant de la branche professionnelle de la Banque</p> <p>1 représentant de la branche professionnelle Assurances</p> <p>1 représentant enseignant chercheur de l'Université de Compiègne</p>

Par expérience dispositif VAE prévu en 2016	X	<ul style="list-style-type: none"> o 1 représentant de l'IFCAM o 2 « enseignants-chercheurs » (personnes ayant le statut de maître de conférences ou de professeur des universités) représentant les partenaires pédagogiques universitaires de l'IFCAM (dont Université de Technologie de Compiègne). Un lien avec le secteur banque-assurance n'est pas obligatoire (article L. 614-3 du code de l'éducation) ; o 6 « personnes compétentes » pour apprécier la nature des acquis, notamment des professionnels en exercice dans le secteur banque-assurance (article L. 614-3 du code de l'éducation), qui représentent également en veillant à une représentation équilibrée des hommes et des femmes. <p>les employeurs : 1 responsable formation de Caisse régionale, 1 Directeur d'agence de Caisse régionale et 1 représentant du marché</p> <p>les salariés : 3 représentants du personnel</p> <ul style="list-style-type: none"> o Les membres du Jury VAE élisent, à la majorité des suffrages exprimés, son Président. o La répartition des représentants des salariés et des employeurs en pourcentage : 33% salariés, 45% représentants de l'employeur, 22% de membres extérieurs.
---	---	---

	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 26 septembre 2016 publié au Journal Officiel du 04 octobre 2016 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, au niveau II, sous l'intitulé "Conseiller gestionnaire banque - assurance clientèle des particuliers" avec effet au 02 janvier 2012, jusqu'au 04 octobre 2021.

Référence du décret et/ou arrêté VAE :

Références autres :

Pour plus d'informations

Statistiques :

En 2012, 229 apprenants inscrits à la certification. 88 % des titulaires exercent la fonction visée ou au-delà

En 2013, 207 apprenants inscrits à la certification. 90 % des titulaires exercent la fonction visée ou au-delà

En 2014, 225 apprenants inscrits à la certification. 92 % des titulaires exercent la fonction visée ou au-delà

Autres sources d'information :

[site ifcam](#)

Lieu(x) de certification :

Institut de formation du crédit agricole mutuel (IFCAM) : Île-de-France - Paris (75) [Paris]

L'IFCAM propose des modules de formation préparant à l'obtention de la certification dans le cadre de la formation professionnelle continue sur l'ensemble du territoire national (Métropole et DOM-TOM), dans les régions où sont basées les 55 entités adhérentes concernées. Ces modules se présentent sous plusieurs formats complémentaires : à distance (e-learning) et présentiels (face-à-face pédagogiques)

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

Historique de la certification :