

Répertoire national des certifications professionnelles
Licence Professionnelle - Assurance, banque, finance :
chargé de clientèle (fiche nationale)

Active

N° de fiche

RNCP30181

Nomenclature du niveau de qualification : Niveau 6

Code(s) NSF :

- 313 : Finances, banque, assurances, immobilier

Formacode(s) :

- 34076 : gestion relation client

- 41036 : assurance

- 41062 : banque

Date d'échéance de l'enregistrement : 01-01-2024

CERTIFICATEUR(S)

Nom légal	SIRET	Nom commercial	Site internet
MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR DE LA RECHERCHE ET DE L'INNOVATION	11004401300040	-	-
UNIVERSITE DE NIMES	13000375900011	-	-
UNIVERSITE DE STRASBOURG	13000545700010	-	-
UNIVERSITE D'AIX MARSEILLE	13001533200013	-	-

UNIVERSITE DE LORRAINE	13001550600012	-	-
UNIVERSITE DE BORDEAUX	13001835100010	-	-
UNIVERSITE DE MONTPELLIER	13002979600013	-	-
UNIVERSITE DE LILLE	13002975400012	-	-
UNIVERSITE COTE D'AZUR	13002566100013	-	-
UNIVERSITE DE PARIS	13002573700011	-	-
UNIVERSITE POLYTECHNIQUE HAUTS-DE-FRANCE	13002574500014	-	-
CY CERGY PARIS UNIVERSITE	13002597600015	-	-
UNIVERSITE PARIS-SACLAY	13002602400054	-	-
UNIVERSITE GRENOBLE ALPES	13002608100013	-	-
UNIVERSITE GUSTAVE EIFFEL	13002612300013	-	-
UNIVERSITE CLERMONT AUVERGNE	13002806100013	-	-
UNIVERSITE DE CAEN NORMANDIE	19141408500016	-	-
UNIVERSITE DIJON BOURGOGNE	19211237300019	-	-
UNIVERSITE DE FRANCHE-	19251215000363	-	-

COMTE			
UNIVERSITE BREST BRETAGNE OCCIDENTALE	19290346600014	-	-
UNIVERSITE TOULOUSE 1 CAPITOLE	19311382600013	-	-
UNIVERSITE TOULOUSE III - PAUL SABATIER	19311384200010	-	-
UNIVERSITE DE RENNES I	19350936100013	-	-
UNIVERSITE DE TOURS	19370800500478	-	-
INP GRENOBLE	19381912500017	-	-
UNIVERSITE JEAN MONNET SAINT ETIENNE	19421095100423	-	-
NANTES UNIVERSITE	13002974700016	-	-
UNIVERSITE D'ORLEANS	19450855200016	-	-
UNIVERSITE D'ANGERS	19490970100303	-	-
UNIVERSITE DE REIMS CHAMPAGNE- ARDENNE	19511296600799	-	-
UNIVERSITE DE BRETAGNE SUD	19561718800600	-	-
UNIVERSITE DU LITTORAL COTE D OPALE	19594403800205	-	-

UNIVERSITE DE PAU ET DU PAYS DE L'ADOUR	19640251500270	-	-
UNIVERSITE DE PERPIGNAN VIA DOMITIA	19660437500010	-	-
UNIVERSITE LYON 2 A ET L LUMIERE	19691775100014	-	-
UNIVERSITE LYON 3 JEAN MOULIN	19692437700282	-	-
UNIVERSITE DU MANS	19720916600010	-	-
UNIVERSITE SAVOIE MONT BLANC	19730858800015	-	-
UNIVERSITE PARIS- PANTHEON- ASSAS	13002995200012	-	-
UNIVERSITE DE ROUEN- NORMANDIE	19761904200017	-	-
UNIVERSITE VERSAILLES ST QUENTIN YVELINE	19781944400013	-	-
UNIVERSITE AMIENS PICARDIE JULES VERNE	19801344300017	-	-
JF CHAMPOLLION	19811201300018	-	-
UNIVERSITE DE TOULON	19830766200017	-	-

AVIGNON UNIVERSITE	19840685200204	-	-
UNIVERSITE DE POITIERS	19860856400375	-	-
UNIVERSITE DE LIMOGES	19870669900321	-	-
UNIVERSITE D'EVRY VAL D'ESSONNE	19911975100014	-	-
UNIVERSITE PARIS NANTERRE	19921204400010	-	-
UNIVERSITE PARIS XIII.PARIS- NORD	19931238000017	-	-
UNIVERSITE PARIS EST CRETEIL VAL DE MARNE	19941111700013	-	-
UNIVERSITE DES ANTILLES	19971585500011	-	-
UNIVERSITE DE LA REUNION	19974478000016	-	-

RÉSUMÉ DE LA CERTIFICATION

Activités visées :

- Accueil et communication avec un client ou un prospect de la banque physiquement présent ou à distance
- Réalisation des opérations bancaires entrant dans son champ d'action
- Recueil des informations qui permettent la découverte du client, de ses projets, de ses besoins
- Anticipation et/ou réaction face aux événements de la vie du client (naissance, décès, mariage, séparation, perte emploi...)
- Formalisation de la relation avec un client dans un contexte

omnicanal

- Proposition de produits, de services et de solutions d'épargne en fonction de l'intérêt du client et des besoins identifiés
- Recherche et propositions de solutions en réponse à un besoin de financement de la part d'un client
- Accompagnement du client tout au long des opérations commerciales en cours et à venir le concernant
- Prospection, prescription, recommandation de nouveaux clients
- Identification et maîtrise des risques opérationnels
- Traitement des réclamations
- Exploitation des documents de gestion de l'unité de travail (tableaux de bord, rentabilité, risques, évolution, marges de progrès...)
- Restitution, à l'écrit ou à l'oral, de son activité à sa hiérarchie (analyse risque de son portefeuille, activité commerciale, prospection, indicateurs de rentabilité)
- Utilisation des outils de prévention, de suivi et de contrôle de son établissement
- Identification et compréhension des organes et grands principes de régulation bancaire et du financement de l'économie
- Développement de sa curiosité professionnelle en enrichissant ses connaissances dans un environnement évolutif

Compétences attestées :

- Répondre à la demande du client et susciter le besoin
- Répondre à la demande du client d'un établissement financier et susciter le besoin
- Réaliser ses missions dans un environnement collectif et multicanal
- Contribuer à l'atteinte des résultats dans le respect des règles et procédures
- Identifier les risques en interprétant l'environnement économique, financier et réglementaire
- Se situer dans un environnement socio-professionnel et interculturel, national et international, pour s'adapter et prendre des initiatives
- Identifier le processus de production, de diffusion et de valorisation des savoirs.
- Respecter les principes d'éthique, de déontologie et de responsabilité environnementale.
- Travailler en équipe et en réseau ainsi qu'en autonomie et responsabilité au service d'un projet

- Identifier et situer les champs professionnels potentiellement en relation avec les acquis de la mention ainsi que les parcours possibles pour y accéder.
 - Caractériser et valoriser son identité, ses compétences et son projet professionnel en fonction d'un contexte.
 - Analyser ses actions en situation professionnelle, s'autoévaluer pour améliorer sa pratique
-
- Utiliser les outils numériques de référence et les règles de sécurité informatique pour acquérir, traiter, produire et diffuser de l'information ainsi que pour collaborer en interne et en externe.
 - Identifier, sélectionner et analyser avec esprit critique diverses ressources dans son domaine de spécialité pour documenter un sujet et synthétiser ces données en vue de leur exploitation
 - Analyser et synthétiser des données en vue de leur exploitation.
 - Développer une argumentation avec esprit critique.
 - Se servir aisément des différents registres d'expression écrite et orale de la langue française.
 - Communiquer par oral et par écrit, de façon claire et non-ambiguë, en français et dans au moins une langue étrangère

SECTEUR D'ACTIVITÉ ET TYPE D'EMPLOI

Secteurs d'activités :

- K : Activités financières et d'assurance

Type d'emplois accessibles :

- Chargé / Chargée de développement clientèle bancaire entreprise
- Responsable clientèle bancaire entreprise
- Conseiller en micro-crédit
- Conseiller client

Code(s) ROME :

- C1203 - Relation clients banque/finance
- C1206 - Gestion de clientèle bancaire
- C1102 - Conseil clientèle en assurances
- C1201 - Accueil et services bancaires
- C1205 - Conseil en gestion de patrimoine financier

Références juridiques des réglementations

d'activité :

Le parcours de formation répond aux attentes de l'Arrêté du 9 juin 2016 pris pour application de l'article D. 313-10-2 du code de la consommation qui précise le programme de formation et le nombre d'heures de formations requises pour les personnels des prêteurs et des intermédiaires en opérations de banque et en services de paiement dans le cadre de la distribution du crédit immobilier.

VOIES D'ACCÈS

Le cas échéant, prérequis à la validation des compétences :

Validité des composantes acquises :

Voie d'accès à la certification	Oui	Non	Composition des jurys
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X		Leur composition comprend : - une moitié d'enseignants-chercheurs, d'enseignants ou de chercheurs participant à la formation - des professionnels qualifiés ayant contribué aux enseignements. - des professionnels qualifiés n'ayant pas contribué aux enseignements
Après un parcours de formation continue	X		Leur composition comprend : - une moitié

			d'enseignants-chercheurs, d'enseignants ou de chercheurs participant à la formation - des professionnels qualifiés ayant contribué aux enseignements. - des professionnels qualifiés n'ayant pas contribué aux enseignements
En contrat de professionnalisation	X		Leur composition comprend : - une moitié d'enseignants-chercheurs, d'enseignants ou de chercheurs participant à la formation - des professionnels qualifiés ayant contribué aux enseignements. - des professionnels qualifiés n'ayant pas contribué aux enseignements
Par candidature individuelle		X	-
Par expérience	X		Composition définie par le Code de l'éducation : article L 613-3 modifié par la loi n° 2015-366 du 31 mars 2015

En contrat d'apprentissage	X		Leur composition comprend : - une moitié d'enseignants-chercheurs, d'enseignants ou de chercheurs participant à la formation - des professionnels qualifiés ayant contribué aux enseignements. - des professionnels qualifiés n'ayant pas contribué aux enseignements
----------------------------	---	--	--

	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

Lien avec d'autres certifications professionnelles, certifications ou habilitations : Non

BASE LÉGALE

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

Date du JO / BO	Référence au JO / BO
-	- Arrêté du 1er août 2011 relatif à la licence - Arrêté du 22 janvier 2014, fixant les modalités d'accréditation d'établissements d'enseignement supérieur - Arrêté du 22 janvier 2014, fixant le cadre national des formations conduisant à la délivrance des diplômes nationaux de licence, de licence professionnelle et de master - Arrêté du 17 novembre 1999 relatif à la licence professionnelle - Arrêté du 27 mai 2014 fixant la nomenclature des mentions du diplôme national de licence professionnelle - Arrêté du 16 mars 2015 modifiant la nomenclature des mentions du diplôme national de licence professionnelle - Décret VAE – Code de l'éducation : article L 613-3 modifié par la loi n° 2015-366 du 31 mars 2015

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
-	Université de Tours, arrêté du : 22/05/2018
-	Université Gustave Eiffel, arrêté du : 05/06/2020
-	Université de Paris, arrêté du : 25/02/2020
-	Université Paris-Saclay, arrêté du : 27/07/2020

-	Université d'Evry-Val-d'Essonne, arrêté du : 16/07/2020 (ancien arrêté du 05/06/2015)
-	Institut polytechnique de Grenoble, arrêté du : 10/05/2021
-	Université de Haute Alsace - Mulhouse, arrêté du : 22/06/2018
-	Université de Bordeaux, arrêté du : 26/05/2016 Université de Bretagne Occidentale - Brest, arrêté du : 25/07/2017 Université de Bretagne Sud, arrêté du : 21/07/2017 Université de Caen Normandie, arrêté du : 07/02/2017 Université Savoie Mont Blanc - Chambéry, arrêté du : 24/06/2016 Université de Bourgogne - Dijon, arrêté du : 18/04/2017 Université Grenoble Alpes, arrêté du : 11/07/2016 Université de La Réunion, arrêté du : 24/07/2015 Université du Maine, arrêté du : 03/07/2017 Université de Lille, arrêté du : 17/06/2015 Université de Limoges, arrêté du : 15/07/2015 Université du Littoral Cote d'Opale, arrêté du : 19/06/2015 Université Lumiere - Lyon 2, arrêté du : 23/05/2016 Université Jean Moulin - Lyon 3, arrêté du : 24/06/2016 Université de Montpellier, arrêté du : 27/07/2015 Université de Nantes, arrêté du : 19/07/2017 Université de Nimes, arrêté du : 23/06/2015 Université Paris-Ouest-Nanterre-La Défense - Paris 10, arrêté du : 25/07/2016 Université Paris-Est Créteil Val-De-Marne - Paris 12, arrêté du : 16/07/2015

Université Paris 13, arrêté du : 05/10/2015
Université de Pau et des Pays de l'Adour, arrêté du : 10/06/2016
Université de Perpignan Via Domitia, arrêté du : 16/11/2017
Université de Poitiers, arrêté du : 25/07/2016
Université de Reims Champagne-Ardenne, arrêté du : 22/07/2016
Université Rennes 1, arrêté du : 29/06/2017
Université de Rouen, arrêté du : 09/05/2017
Université Jean Monnet - Saint Etienne, arrêté du : 26/06/2016
Université de Toulon, arrêté du : 15/07/2015
Université Toulouse 1 Capitole, arrêté du : 23/05/2016
Université de Clermont Auvergne, arrêté du : 23/03/2017
Université de Versailles Saint-Quentin-en-Yvelines, arrêté du : 03/03/2017
Université d'Orléans, arrêté du : 22/05/2018
Aix-Marseille Université, arrêté du : 17/05/2018
Université de Lorraine, arrêté du : 15/06/2018
Université des Antilles, arrêté du : 02/10/2017
Université de Strasbourg, arrêté du : 28/08/2018
Université Paris-II Panthéon-Assas, arrêté du : 03/05/2019
CY Cergy Paris Université, arrêté du : 04/06/2020
Université Polytechnique Hauts de France, arrêté du 07/09/2019

-

Université Côte d'Azur, arrêté du : 23/03/2018

Date d'échéance de l'enregistrement

01-01-2024

POUR PLUS D'INFORMATIONS

Statistiques :

Lien internet vers le descriptif de la certification :

Pour plus d'informations se reporter aux sites web des établissements.

Liste complète des organismes préparant à la certification

(<https://certifpro.francecompetences.fr/webapp/services/edition/exportPartenaireSp/16201/true>)

Fiche au format antérieur au 01/01/2019

(<https://certifpro.francecompetences.fr/webapp/services/enregistrementDroit/downloadAncFormat/16201>)