

*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

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

▼ **CERTIFICATEUR(S)**

Nom légal	Nom commercial	Site internet
Université Paris-Ouest-Nanterre-La Défense - Paris 10	-	<a href="http://www.u-paris10.fr">http://www.u-paris10.fr</a> ( <a href="http://www.u-paris10.fr">http://www.u-paris10.fr</a> )
Université Savoie Mont Blanc - Chambéry	-	<a href="http://www.univ-savoie.fr">http://www.univ-savoie.fr</a> ( <a href="http://www.univ-savoie.fr">http://www.univ-savoie.fr</a> )
Université de Bourgogne - Dijon	-	<a href="http://www.u-bourgogne.fr">http://www.u-bourgogne.fr</a> ( <a href="http://www.u-bourgogne.fr">http://www.u-bourgogne.fr</a> )
Université d'Avignon et des Pays du Vaucluse	-	<a href="http://www.univ-avignon.fr">http://www.univ-avignon.fr</a> ( <a href="http://www.univ-avignon.fr">http://www.univ-avignon.fr</a> )
Université de Franche-Comté - Besançon	-	<a href="http://www.univ-fcomte.fr">http://www.univ-fcomte.fr</a> ( <a href="http://www.univ-fcomte.fr">http://www.univ-fcomte.fr</a> )

Gestion des services

Université de Bordeaux	-	<a href="http://www.u-bordeaux.fr">http://www.u-bordeaux.fr</a> ( <a href="http://www.u-bordeaux.fr">http://www.u-bordeaux.fr</a> )
Université de Bretagne Occidentale - Brest	-	<a href="http://www.univ-brest.fr">http://www.univ-brest.fr</a> ( <a href="http://www.univ-brest.fr">http://www.univ-brest.fr</a> )
Université de Bretagne Sud	-	<a href="http://www.univ-ubs.fr">http://www.univ-ubs.fr</a> ( <a href="http://www.univ-ubs.fr">http://www.univ-ubs.fr</a> )
Université de Caen Normandie	-	<a href="http://www.unicaen.fr">http://www.unicaen.fr</a> ( <a href="http://www.unicaen.fr">http://www.unicaen.fr</a> )
Université d'Evry-Val-d'Essonne	-	<a href="http://www.univ-evry.fr">http://www.univ-evry.fr</a> ( <a href="http://www.univ-evry.fr">http://www.univ-evry.fr</a> )
Université de la Réunion	-	<a href="http://www.univ-reunion.fr">http://www.univ-reunion.fr</a> ( <a href="http://www.univ-reunion.fr">http://www.univ-reunion.fr</a> )
Université du Maine - Le Mans	-	<a href="http://www.univ-lemans.fr">http://www.univ-lemans.fr</a> ( <a href="http://www.univ-lemans.fr">http://www.univ-lemans.fr</a> )
Université du Littoral Côte d'Opale	-	<a href="http://www.univ-littoral.fr">http://www.univ-littoral.fr</a> ( <a href="http://www.univ-littoral.fr">http://www.univ-littoral.fr</a> )
Université Lumière - Lyon 2	-	<a href="http://www.univ-lyon2.fr">http://www.univ-lyon2.fr</a> ( <a href="http://www.univ-lyon2.fr">http://www.univ-lyon2.fr</a> )
Université Jean Moulin - Lyon 3	-	<a href="http://www.univ-lyon3.fr">http://www.univ-lyon3.fr</a> ( <a href="http://www.univ-lyon3.fr">http://www.univ-lyon3.fr</a> )
Université de Montpellier	-	<a href="http://www.umontpellier.fr">http://www.umontpellier.fr</a> ( <a href="http://www.umontpellier.fr">http://www.umontpellier.fr</a> )
Université de Nantes	-	<a href="http://www.univ-nantes.fr">http://www.univ-nantes.fr</a> ( <a href="http://www.univ-nantes.fr">http://www.univ-nantes.fr</a> )
Université de Nîmes	-	<a href="http://www.unimes.fr">http://www.unimes.fr</a> ( <a href="http://www.unimes.fr">http://www.unimes.fr</a> )
Université Paris-Est Créteil Val-De-Marne	-	<a href="http://www.u-pec.fr">http://www.u-pec.fr</a> ( <a href="http://www.u-pec.fr">http://www.u-pec.fr</a> )

Université de Pau et des Pays de l'Adour	-	<a href="http://www.univ-pau.fr">http://www.univ-pau.fr</a> ( <a href="http://www.univ-pau.fr">http://www.univ-pau.fr</a> )
Université de Perpignan Via Domitia	-	<a href="http://www.univ-perp.fr">http://www.univ-perp.fr</a> ( <a href="http://www.univ-perp.fr">http://www.univ-perp.fr</a> )
Université de Poitiers	-	<a href="http://www.univ-poitiers.fr">http://www.univ-poitiers.fr</a> ( <a href="http://www.univ-poitiers.fr">http://www.univ-poitiers.fr</a> )
Université de Reims Champagne-Ardenne	-	<a href="http://www.univ-reims.fr">http://www.univ-reims.fr</a> ( <a href="http://www.univ-reims.fr">http://www.univ-reims.fr</a> )
Université de Rennes 1	-	<a href="http://www.univ-rennes1.fr">http://www.univ-rennes1.fr</a> ( <a href="http://www.univ-rennes1.fr">http://www.univ-rennes1.fr</a> )
Université de Rouen	-	<a href="http://www.univ-rouen.fr">http://www.univ-rouen.fr</a> ( <a href="http://www.univ-rouen.fr">http://www.univ-rouen.fr</a> )
Université Jean Monnet - Saint-Etienne	-	<a href="http://www.univ-st-etienne.fr">http://www.univ-st-etienne.fr</a> ( <a href="http://www.univ-st-etienne.fr">http://www.univ-st-etienne.fr</a> )
Université Toulouse 1 Capitole	-	<a href="http://www.univ-tlse1.fr">http://www.univ-tlse1.fr</a> ( <a href="http://www.univ-tlse1.fr">http://www.univ-tlse1.fr</a> )
Université Clermont Auvergne	-	<a href="http://www.uca.fr">http://www.uca.fr</a> ( <a href="http://www.uca.fr">http://www.uca.fr</a> )
Université de Versailles Saint-Quentin-en-Yvelines	-	<a href="http://www.uvsq.fr">http://www.uvsq.fr</a> ( <a href="http://www.uvsq.fr">http://www.uvsq.fr</a> )
Université de Limoges	-	<a href="http://www.unilim.fr">http://www.unilim.fr</a> ( <a href="http://www.unilim.fr">http://www.unilim.fr</a> )
Université Paul Sabatier - Toulouse 3	-	<a href="http://www.ups-tlse.fr">http://www.ups-tlse.fr</a> ( <a href="http://www.ups-tlse.fr">http://www.ups-tlse.fr</a> )
Université de Picardie Jules Verne - Amiens	-	<a href="http://www.u-picardie.fr">http://www.u-picardie.fr</a> ( <a href="http://www.u-picardie.fr">http://www.u-picardie.fr</a> )

Université Nice Sophia Antipolis	-	<a href="http://portail.unice.fr">http://portail.unice.fr</a> ( <a href="http://portail.unice.fr">http://portail.unice.fr</a> )
Université d'Orléans	-	<a href="http://www.univ-orleans.fr">http://www.univ-orleans.fr</a> ( <a href="http://www.univ-orleans.fr">http://www.univ-orleans.fr</a> )
Aix-Marseille Université	-	<a href="http://www.univ-amu.fr">http://www.univ-amu.fr</a> ( <a href="http://www.univ-amu.fr">http://www.univ-amu.fr</a> )
Université de Lorraine	-	<a href="http://www.univ-lorraine.fr">http://www.univ-lorraine.fr</a> ( <a href="http://www.univ-lorraine.fr">http://www.univ-lorraine.fr</a> )
Université des Antilles	-	<a href="http://www.univ-antilles.fr">http://www.univ-antilles.fr</a> ( <a href="http://www.univ-antilles.fr">http://www.univ-antilles.fr</a> )
Université de Strasbourg	-	<a href="http://www.unistra.fr">http://www.unistra.fr</a> ( <a href="http://www.unistra.fr">http://www.unistra.fr</a> )
Ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation	-	-
UNIV POLYTECHNIQUE HAUTS-DE-FRANCE	-	<a href="http://www.uphf.fr/">http://www.uphf.fr/</a> ( <a href="http://www.uphf.fr/">http://www.uphf.fr/</a> )
UNIVERSITE DE TOURS	-	<a href="https://www.univ-tours.fr/">https://www.univ-tours.fr/</a> ( <a href="https://www.univ-tours.fr/">https://www.univ-tours.fr/</a> )
UNIVERSITE PARIS-SACLAY	-	<a href="https://www.universite-paris-saclay.fr/">https://www.universite-paris-saclay.fr/</a> ( <a href="https://www.universite-paris-saclay.fr/">https://www.universite-paris-saclay.fr/</a> )
UNIVERSITE GUSTAVE EIFFEL	-	<a href="https://www.univ-gustave-eiffel.fr/">https://www.univ-gustave-eiffel.fr/</a> ( <a href="https://www.univ-gustave-eiffel.fr/">https://www.univ-gustave-eiffel.fr/</a> )
UNIV PARIS XIII PARIS-NORD VILLETANEUSE	-	<a href="https://www.univ-paris13.fr/">https://www.univ-paris13.fr/</a> ( <a href="https://www.univ-paris13.fr/">https://www.univ-paris13.fr/</a> )
UNIVERSITE DE PARIS	-	<a href="https://u-paris.fr/">https://u-paris.fr/</a> ( <a href="https://u-paris.fr/">https://u-paris.fr/</a> )

UNIVERSITE PARIS II PANTHEON ASSAS	-	<a href="https://www.u-paris2.fr/fr">https://www.u-paris2.fr/fr</a> ( <a href="https://www.u-paris2.fr/fr">https://www.u-paris2.fr/fr</a> )
UNIVERSITE GRENOBLE ALPES	-	<a href="https://www.univ-grenoble-alpes.fr/">https://www.univ-grenoble-alpes.fr/</a> ( <a href="https://www.univ-grenoble-alpes.fr/">https://www.univ-grenoble-alpes.fr/</a> )
UNIVERSITE DE LILLE	-	<a href="https://www.univ-lille.fr/">https://www.univ-lille.fr/</a> ( <a href="https://www.univ-lille.fr/">https://www.univ-lille.fr/</a> )
UNIVERSITE DE TOULON	-	<a href="https://www.univ-tln.fr/">https://www.univ-tln.fr/</a> ( <a href="https://www.univ-tln.fr/">https://www.univ-tln.fr/</a> )
UNIVERSITE D'ANGERS	-	<a href="https://www.univ-angers.fr/">https://www.univ-angers.fr/</a> ( <a href="https://www.univ-angers.fr/">https://www.univ-angers.fr/</a> )
CY CERGY PARIS UNIVERSITE	-	<a href="https://www.cyu.fr/">https://www.cyu.fr/</a> ( <a href="https://www.cyu.fr/">https://www.cyu.fr/</a> )
INSTITUT NATIONAL UNIVERSITAIRE JEAN-FRANCOIS CHAMPOLLION	-	<a href="https://www.univ-jfc.fr/">https://www.univ-jfc.fr/</a> ( <a href="https://www.univ-jfc.fr/">https://www.univ-jfc.fr/</a> )

## ▼ 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
En contrat d'apprentissage	X		Leur composition comprend : - une moitié d'enseignants-



			<p>chercheurs, d'enseignants ou de chercheurs participant à la formation</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- des professionnels qualifiés ayant contribué aux enseignements.</li> <li>- des professionnels qualifiés n'ayant pas contribué aux enseignements</li> </ul>
Après un parcours de formation continue	X		<p>Leur composition comprend :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- une moitié d'enseignants- chercheurs, d'enseignants ou de chercheurs participant à la formation</li> <li>- des professionnels qualifiés ayant contribué aux enseignements.</li> <li>- des professionnels qualifiés n'ayant pas contribué aux enseignements</li> </ul>
En contrat de professionnalisation	X		<p>Leur composition comprend :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- une moitié d'enseignants- chercheurs, d'enseignants ou de chercheurs participant à la formation</li> <li>- des professionnels qualifiés ayant</li> </ul>

			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

  

	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
-	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Arrêté du 1er août 2011 relatif à la licence</li> <li>- Arrêté du 22 janvier 2014, fixant les modalités d'accréditation d'établissements d'enseignement supérieur</li> <li>- 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</li> <li>- Arrêté du 17 novembre 1999 relatif à la licence professionnelle</li> <li>- Arrêté du 27 mai 2014 fixant la nomenclature des mentions du diplôme national de licence professionnelle</li> <li>- Arrêté du 16 mars 2015 modifiant la nomenclature des mentions du diplôme national de licence professionnelle</li> <li>- Décret VAE – Code de l'éducation : article L 613-3 modifié par la loi n° 2015-366 du 31 mars 2015</li> </ul>

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
-	<p>Université de Bordeaux, arrêté du : 26/05/2016</p> <p>Université de Bretagne Occidentale - Brest, arrêté du : 25/07/2017</p> <p>Université de Bretagne Sud, arrêté du : 21/07/2017</p> <p>Université de Caen Normandie, arrêté du : 07/02/2017</p> <p>Université Savoie Mont Blanc - Chambéry,</p>

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-

	<p>Yvelines, arrêté du : 03/03/2017</p> <p>Université Nice Sophia Antipolis, arrêté du : 28/05/2018</p> <p>Université d'Orléans, arrêté du : 22/05/2018</p> <p>Aix-Marseille Université, arrêté du : 17/05/2018</p> <p>Université de Lorraine, arrêté du : 15/06/2018</p> <p>Université des Antilles, arrêté du : 02/10/2017</p> <p>Université de Strasbourg, arrêté du : 28/08/2018</p> <p>Université Paris-II Panthéon-Assas, arrêté du : 03/05/2019</p> <p>CY Cergy Paris Université, arrêté du : 04/06/2020</p> <p>Université Polytechnique Hauts de France, arrêté du 07/09/2019</p>
-	Université d'Evry-Val-d'Essonne, arrêté du : 16/07/2020 (ancien arrêté du 05/06/2015)
-	Université Paris-Saclay, arrêté du : 27/07/2020
-	Université de Paris, arrêté du : 25/02/2020
-	Université Gustave Eiffel, arrêté du : 05/06/2020

Référence autres (passerelles...) :

Date du JO / BO	Référence au JO / BO
-	-Décret VAE – Code de l'éducation : article L 613-3modifié par la loi n° 2015-366 du 31 mars 2015 -Décret n° 2017-1135 du 4 juillet 2017 relatif à la mise en œuvre de la validation des acquis de l'expérience

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.

**Le certificateur n'habilite aucun organisme préparant à la certification**

**Fiche au format antérieur au 01/01/2019**

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