

# CCAB

## CHARGÉ DE CLIENTÈLES EN ASSURANCE & BANQUE

Titre de niveau 6 - Inscrit au RNCP, code NSF 313 - Fiche n° 40253 Arrêté du 2 mars 2020 publié au Journal Officiel du 1 avril 2020 : <https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/40253/>

Le titre de « Chargé de Clientèles en Assurance & Banque » est une formation conçue par des professionnels de l'Assurance et de la Banque pour des futurs professionnels de la filière.

### OBJECTIFS

- Former des collaborateurs polyvalents appelés à exercer des activités à caractère commercial, technique et de gestion dans les entreprises du secteur de l'Assurance et de la Banque
- Acquérir les Compétences requises pour exercer l'intermédiation en assurance, en crédit et en produits patrimoniaux
- Développer une connaissance approfondie des fondamentaux de l'Assurance, de la Banque et de la Gestion de Patrimoine

Le rôle du Chargé de Clientèles en Assurance et Banque réside dans la prospection, l'information et le conseil auprès d'une clientèle diversifiée, incluant des particuliers tels que des salariés, des commerçants, des professionnels libéraux et des retraités. Il s'agit avant tout de guider cette clientèle dans le choix éclairé de produits d'assurances variés, tels que les assurances de dommages, la prévoyance, l'assurance-vie, l'épargne retraite, ainsi que des produits bancaires.

### COMPÉTENCES DÉVELOPPÉES

- Développer un portefeuille clients en assurance et banque
- Conseiller et vendre des produits et services bancaires, assurantiels et financiers auprès des prospects et clients du portefeuille
- Gérer la gestion courante des activités en assurance et banque intégrant la mise en oeuvre d'une démarche de développement de la satisfaction client

### DÉBOUCHÉS PROFESSIONNELS

- Agent Général d'assurance
- Conseiller clientèle
- Conseiller commercial
- Chargé de clientèle professionnelle
- Gestionnaire de comptes
- Conseiller en gestion de patrimoine

- Conseiller en assurances
- Conseiller en prêts
- Responsable de clientèle
- Gestionnaire de comptes

## POURSUITE D'ÉTUDES/PASSERELLES ET INSERTION

- Titre RNCP Manager de l'Assurance (niveau 7)
- Titre RNCP Manager des Risques et des Assurances de l'Entreprise (niveau 7)
- MBA Ingénierie et Gestion de Patrimoine

67% des alternants poursuivent leurs études en alternance vers des certifications de niveau 7.  
33% intègrent le monde professionnel dont 50% dans l'emploi visé.

Pour découvrir le monde professionnel de l'assurance, rendez-vous sur le site [jassuremonfutur.fr](http://jassuremonfutur.fr)

## PUBLICS ET PRÉREQUIS

**Niveau requis :** Cette formation est ouverte à tous les titulaires d'un Bac + 2 tertiaires, éligible au contrat d'apprentissage (16 à 29 ans).

**Qualités requises :** Esprit d'analyse et de synthèse, méthode, sens des responsabilités, aptitude à la relation humaine et à la communication, autonomie dans le travail personnel.

## ACCESSIBILITÉ

Pour l'accès à la formation, une rencontre avec le référent handicap permettra d'évaluer les possibilités d'adaptation : prise de contact [alternance@groupe-saintjean.fr](mailto:alternance@groupe-saintjean.fr). Les locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite.

## MODALITÉS D'ACCÈS ET PROCEDURE D'ADMISSION

L'admission ne peut être valide qu'à la signature du contrat d'apprentissage ou de professionnalisation avec l'entreprise d'accueil. Elle se déroule en 2 temps :

- 1- Candidater en ligne sur notre site
- 2- Après une session de tests, un entretien de motivation avec un membre de l'équipe pédagogique vous sera proposé.

Les candidatures sont ouvertes de mi-février à mi-juillet dans la limite des places disponibles.

## VALIDATION

Le parcours de formation permet au candidat d'obtenir plusieurs certifications : le Titre de Chargé de Clientèles en Assurance et Banque, la certification TOEIC (anglais), la capacité professionnelle en assurance pour l'exercice de l'activité d'intermédiaire d'assurances (IAS), la certification de l'Autorité

des Marchés Financiers (AMF - facultative) et la capacité professionnelle pour les intermédiaires en opérations de banque et de service de paiement (IOBSP).

La formation octroie un niveau 6 (Bac+3).

## RÉSULTATS ET TAUX DE SATISFACTION

**Résultats :** Lors de la session 2025, le taux d'obtention de ce titre au CFA de La Salle a été de 100%.

**Taux de satisfaction :** Nous nous engageons à évaluer le taux de satisfaction de nos alternants à la fin de chaque cycle.

100% des alternants de la promotions 2024/2025 sont satisfaits à très satisfaits de la formation.

## DURÉE ET RYTHME

Cette formation est dispensée sous contrat d'apprentissage ou de professionnalisation.

**Durée :** Le contrat est d'environ 12 mois. Les cours sont répartis sur 10 mois, de septembre à juin, soit 560 heures.

**Rythme :** Le rythme de l'alternance est de 2 semaines en centre de formation, 2 semaines en entreprise.

## COÛT

Le coût de la formation est pris en charge par l'OPCO et l'entreprise, l'alternant n'avance aucun frais.

## MODALITÉS

- Les cours sont assurés par des formateurs et professeurs experts ainsi que par des professionnels
- Les cours sont dispensés en petits groupes
- Un accompagnement individualisé et personnalisé est assuré
- La formation se tient en présentiel.

### Moyens pédagogiques

- Cours magistraux
- Travaux en groupe
- Études de cas, Jeux de rôles.

### Moyens techniques

- Accès au wifi dans tout l'établissement
- Centre de ressources documentaires...

# PROGRAMME

- Anglais
- Révision des fondamentaux de l'assurance

## **BLOC 1 - Développement d'un portefeuille clients en Assurance et Banque**

- Prospection commerciale
- Techniques de ventes en fonction du parcours clients
- Comment créer un plan d'action commercial
- Segmentation de la clientèle
- Fidélisation et développement du portefeuille client
- Synthèse de l'avant vente par les différents outils d'analyse du portefeuille clients
- Environnement juridique / Economique / Veille concurrentielle Banque & Assurance
- Comment optimiser la relation client par la Data et IA

## **BLOC 2 - Conseil et vente de produits et services bancaires, assurantiels et financiers auprès des prospects et clients du portefeuille**

- Santé individuelle & Assurance dommage corporel
- Comment accompagner le client et adapter l'offre en fonction de l'analyse de ses besoins avec comme objectif la finalisation de la vente
- Comment optimiser l'analyse patrimoniale au titre de la vente des produits financiers
- Fiscalité du particulier et loi Madelin
- Assurance vie, PER, épargne salariale (loi pacte)
- Environnement du particulier, Assurance de biens et RC du particulier (Auto(Loi Hamon), MRH) y compris parcours client
- Préconisation et accompagnement en fonction des états financiers d'un professionnel
- Moyens de paiement actuels et futurs / Financement des particuliers y compris parcours clients / Garantie emprunteur
- Environnement professionnel , Risques des professionnels (Multi risques, bris de machine, homme clé, RC du dirigeant) et flotte auto
- Analyse des besoins et des attentes avec les nouveaux outils
- Assurances prévoyance santé collective et professions libérales

## **BLOC 3 - Gérer la gestion courante des activités en assurance et banque intégrant la mise en œuvre d'une démarche de développement de la satisfaction client**

- Intégrer la RSE dans l'approche commerciale
- Gestion sinistre
- Mise en application des process de conformité en Banque & Assurance (DDAD, KYC, RGPD, CNIL...)
- Surveillance du portefeuille avec intégration de l'aspect fraude en "s'appuyant" sur l'IA et sensibilisation à la lutte anti blanchiment (tracfin...)
- Gestion des conflits (interne & externe)
- Technique de communication pour optimiser la satisfaction client

- Comment piloter une gestion de crise en s'appuyant sur un PCA / PRA avec analyse de l'impact en e-reputation

## ÉVALUATIONS

### Épreuves

Les évaluations sont réalisées par blocs de compétences.

La validation du bloc est obtenue à partir d'une note de 10/20 (un rattrapage est possible).

La validation du titre prévoit le passage d'épreuves certifiantes, selon les modalités d'évaluation inscrites au référentiel.

### Autres épreuves

#### 1 - Le mémoire professionnel

Le mémoire professionnel, composé de 30 pages, porte sur l'activité d'un(e) chargé(e) de clientèle en assurance et banque. Le sujet du mémoire est choisi d'un commun accord entre l'étudiant et le directeur pédagogique de l'École Supérieure d'Assurances.

#### 2 - Le grand oral

Il s'agit d'une épreuve de quinze minutes, à laquelle s'ajoutent quinze minutes de préparation. Elle porte sur une question du domaine de l'assurance ou de la banque. Chaque candidat tire un sujet sur l'un des modules abordés tout au long de l'année. Lors de son passage, le candidat dispose de dix minutes pour exposer son sujet et de cinq minutes pour répondre aux questions du Jury. La note donnée par le jury, tient compte des connaissances du candidat et du respect du cadre de l'épreuve (plan, temps de parole...).

## PARTENARIATS ET CERTIFICATIONS

