

## PROTECTION DE LA CLIENTÈLE ET DURABILITÉ

Se conformer aux principes éthiques et aux réglementations afférentes

1 JOUR, 7 HEURES

RISK MANAGEMENT

CODE : ARM37

### Objectifs de la formation

Cerner les principales lois et directives régissant le secteur de l'assurance.

Appréhender les obligations qui en découlent et les impacts opérationnels

Appliquer les connaissances à des cas concrets pratiques

### Parmi nos formateurs

- ASSOULY Judith  
Conseil et formation en Déontologie & Conformité Financière,

### Public concernés

- Responsable conformité, risques opérationnels, audit, contrôle interne, juridiques Intermédiaires d'assurance et de réassurance et leurs collaborateurs ; Juristes ; Responsables et collaborateurs des services juridiques

### Critères d'admission

- Cette formation entre dans le champ d'application des dispositions relatives à la formation professionnelle continue car considérée comme une action d'adaptation et de développement des compétences des salariés.

### Prérequis

- Aucun prérequis n'est nécessaire

### Tarifs

- Tarif Session en classe virtuelle : 995,00 €HT
- Tarif Session en présentiel : 1 060,00 €HT

Alors que le développement durable a déjà beaucoup d'influence sur les métiers des assureurs, le contexte international (GIEC,..), les normes du secteur financier et d'assurance et les nouveaux textes européens (Règlement SFDR et Directive CSRD) impactent les dispositifs de conformité : la gouvernance se voit modifiée, la relation clients doit s'adapter aux nouvelles exigences. Cette formation fait le point sur les pratiques à adopter et critères à surveiller pour être en conformité réglementaire

### Rappeler l'environnement juridique et le cadre réglementaire du secteur de l'assurance

- Expliquer la genèse des principales lois et réglementations applicables aux assurances dommages et vie
- Lister le contexte et objectifs des principales lois et réglementations applicables aux assurances
- Décrypter et synthétiser les obligations qui découlent de la réglementation

- Décrire le contexte d'inflation des normes et ses impacts sur les activités
- Présenter les nouvelles obligations de reporting issues de la Directive CSRD
- Cerner les principaux risques de non-conformité : risques légaux, réglementaires, de réputation

---

## Exercices / Évaluations

---

### ATELIER Quiz | Principales lois et réglementations applicables aux assurances dommages et vie

---

### ATELIER Étude de cas : Principales lois et réglementations applicables aux assurances dommages/assurance vie

---

### ATELIER Discussion en groupe | Inflation des normes / impact conformité / risques légaux

---

## Cerner le contexte international de la durabilité (GIEC, World Economic Forum)

- Décrypter les attentes institutionnelles (Sustainable Insurance Forum, ACPR)
  - Détailler les principaux enjeux pour l'assurance : risques environnementaux, et climatiques
- 

## Identifier les effets de la durabilité sur les principales réglementations relatives aux produits financiers et au conseil

- Rappeler les apports de la Loi Pacte et la prise en compte des enjeux sociaux et environnementaux
  - Résumer Solvabilité 2, les obligations d'intégration des risques de durabilité dans la gouvernance et les projets d'évolution (rapport ORSA)
  - Traduire l'Intégration de la durabilité dans le conseil financier dans DDA
  - Résumer les recommandations de l'ACPR sur le sujet
  - Établir le lien entre les risques de non-conformité des obligations relatives à la durabilité et les impacts sur tous les métiers de l'entreprise (dont audit interne)
- 

### CAS PRATIQUE Enjeux sociaux et environnementaux dans le secteur de l'assurance

---

### EXERCICE Exercice d'application | Intégration de la durabilité dans le conseil financier (DDA)

---

### ATELIER Étude de cas | Risques de non-conformité

---

## Positionner la protection de la clientèle dans le cadre législatif

- Cerner les enjeux et objectifs des différentes lois et règles applicables : droit de la consommation, de la concurrence et des contrats
  - Décrire les contenus et apports des Lois Chatel et Hamon
  - Présenter le contexte et les principes d'éthique des affaires concernant la protection des clients
  - Rappeler les attentes de l'ACPR sur le démarchage téléphonique :
  - Lister les règles applicables et enjeux pour le dispositif de maîtrise des risques liés au suivi des réclamations des clients
- 

## Interpréter les principes de la protection de la clientèle et les pratiques commerciales dans DDA

- Appréhender les notions de connaissance et protection des clients
- Rappeler les principales dispositions de DDA (références selon transposition en droit français)
- Expliquer la notion de devoir d'information et de conseil

- Décrire et expliquer la gouvernance produit
- Expliquer comment s'articulent les responsabilités des producteurs/concepteurs et des distributeurs

## Exercices / Évaluations

### CAS PRATIQUE Cas pratique en sous-groupes | Analyse de cas de non-conformité à DDA

### ATELIER Étude de cas | Démarchage téléphonique et maîtrise des risques

## Synthèse de la journée

- Questionnaire de fin de formation corrigé en séance
- Questions/réponses

## Dates

Paris	Classe virtuelle
25/06/2024	25/06/2024
27/09/2024	27/09/2024
28/11/2024	28/11/2024

## Modalités pédagogiques, d'évaluation et techniques

### ■ Modalités pédagogiques:

Pour les formations synchrones-présentiel ou classes virtuelles (formations à distance, en direct), les stages sont limités, dans la mesure du possible, à une douzaine de participants, et cherchent à respecter un équilibre entre théorie et pratique. Chaque fois que cela est possible et pertinent, des études de cas, des mises en pratique ou en situation, des exercices sont proposées aux stagiaires, permettant ainsi de valider les acquis au cours de la formation. Les stagiaires peuvent interagir avec le formateur ou les autres participants tout au long de la formation, y compris sur les classes virtuelles durant lesquelles le formateur, comme en présentiel peut distribuer des documents tout au long de la formation via la plateforme. Un questionnaire préalable dit 'questionnaire pédagogique' est envoyé aux participants pour recueillir leurs besoins et attentes spécifiques. Il est transmis aux intervenant(e)s avant la formation, leur permettant de s'adapter aux publics. Pour les formations en E-learning (formations à distance, asynchrones), le stagiaire peut suivre la formation à son rythme, quand il le souhaite. L'expérience alterne des vidéos de contenu et des activités pédagogiques de type quizz permettant de tester et de valider ses acquis tout au long du parcours. Des fiches mémos reprenant l'essentiel de la formation sont téléchargeables. La présence d'un forum de discussion permet un accompagnement pédagogique personnalisé. Un quizz de validation des acquis clôture chaque parcours. Enfin, le blended-learning est un parcours alternant présentiel, classes virtuelles et/ou e-learning.

### ■ Modalités d'évaluation:

Toute formation se clôture par une évaluation à chaud de la satisfaction du stagiaire sur le déroulement, l'organisation et les activités pédagogiques de la formation. Les intervenant(e)s évaluent également la session. La validation des acquis se fait en contrôle continu tout au long des parcours, via les exercices proposés. Sur certaines formations, une validation formelle des acquis peut se faire via un examen ou un QCM en fin de parcours. Une auto-évaluation des acquis pré et post formation est effectuée en ligne afin de permettre à chaque participant de mesurer sa progression à l'issue de la formation. Une évaluation à froid systématique sera effectuée à 6 mois et 12 mois pour s'assurer de l'ancrage des acquis et du transfert de compétences en situation professionnelle, soit par téléphone soit par questionnaire en ligne.

### ■ Modalités techniques FOAD:

Les parcours sont accessibles depuis un simple lien web, envoyé par Email aux stagiaires. L'accès au module de E-learning se fait via la plateforme 360Learning. La durée d'accès au module se déclenche à partir de la réception de l'invitation de connexion. L'accès aux classes virtuelles se fait via la plateforme Teams. Le(a) stagiaire reçoit une invitation en amont de la session lui permettant de se connecter via un lien. Pour une bonne utilisation des fonctionnalités multimédia, vous devez disposer d'un poste informatique équipé d'une carte son et d'un dispositif vous permettant d'écouter du son (enceintes ou casque). En ce qui concerne la classe virtuelle, d'un microphone (éventuellement intégré au casque audio ou à la webcam), et éventuellement d'une webcam qui permettra aux autres participants et au formateur de vous voir. En cas de difficulté technique, le(a) stagiaire pourra contacter la hotline au 01 70 72 25 81, entre 9h et 17h ou par mail au [logistiqueformations@infopro-digital.com](mailto:logistiqueformations@infopro-digital.com) et la prise en compte de la demande se fera dans les 48h.