DEVOIR DE CONSEIL

Concilier devoir de conseil et performance commerciale

1 JOUR, 7 HEURES

CONFORMITÉ

CODE : AMC12

Objectifs de la formation

Rappeler le cadre général de la protection de la clientèle liée aux obligations d'information et au devoir de conseil

Former vos équipes et faire adopter les bonnes pratiques commerciales

Intégrer les recommandations de l'ACPR

Parmi nos formateurs

- COLLIN Marie
  Présidente - Associée, Consultante et formatrice,
  EOLE BUSINESS ET RH

Public concernés

- Juristes ; Agents ; Courtiers et intermédiaires ; Toute personne concernée par le conseil et la vente de produits d'assurance

Prérequis

- 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.

Tarifs

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

La réglementation en matière de distribution de produits d'assurance et de protection de la clientèle évolue en permanence. Le devoir d'information et de conseil se renforce également.
Pour éviter le risque de non-conformité et de sanctions, il faut connaître tous les attendus réglementaires et prudentiels mais également porter une attention particulière à tout ce qui relève de la soft law d'après les recommandations de l'ACPR.

Les textes applicables à la protection de la clientèle

Le code des assurances

Les règlements délégués

La soft law

Les pratiques commerciales dans le secteur bancaire et assurantiel

La défense des intérêts du consommateur et le droit de la consommation

Confiance et conseil

TOUR DE TABLE Echanges avec les participants sur leur vision des textes applicables, et sur la cartographie

L'obligation d'information précontractuelle depuis DDA

L'information produit à remettre aux clients ou à l'investisseur

L'IPID ou DIPA

Le KID ou DIC

Les informations sur le distributeur à fournir aux clients

ILLUSTRATION DIPA et DIC spécifiques

- Commentaires sur les documents présentés

Le devoir de conseil et le service de recommandation

La nécessité de prendre en compte les exigences et besoins des clients

Les différents niveaux de conseil : les nouvelles exigences prévues par la DDA

Les spécificités du conseil en Assurance vie

Les informations supplémentaires à fournir en assurance vie

La connaissance client telle que prévue par la recommandation de l'ACPR et le conseil dans la durée

EXERCICE Contrôler la conformité d'un document de conseil

Analyse de sanctions de l'ACPR sur la thématique de l'information et du conseil

Evolution des pratiques commerciales

EXERCICE Questionnaire type / étude complète de risque paraphée et signée

La formation et l'information des commerciaux

Les sanctions en cas de défaut de conseil

- Les dommages et intérêts en fonction du préjudice subi par le client

- La possible nullité du contrat assortie de dommages et intérêts
- Exemples pratiques de responsabilité pour défaut de conseil
- Responsabilité pour absence ou insuffisance de garantie
- Responsabilité pour baisse des UC ou insuffisance de rendement en assurance vie
- Le démarchage téléphonique

CAS PRATIQUE **Analyse d'une sanction**

Dates

Classe virtuelle	Paris
05/06/2024	05/06/2024
09/10/2024	09/10/2024
10/12/2024	10/12/2024

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 et la prise en compte de la demande se fera dans les 48h.