E-LEARNING | VENTE À DISTANCE (VAD) DE PRODUITS D'ASSURANCE

Respecter les règles de protection de la clientèle

2 HEURES, EN E-LEARNING

DDA

CODE : ARME28

Objectifs de la formation

Lister les différentes sources de droit encadrant les pratiques commerciales dans le secteur de l'assurance

Connaitre les règles liées à la distribution à distance

Aiguiser sa vigilance au regard des exigences réglementaires en phase pré-contractuelle

Parmi nos formateurs

- **COPPIN-THIBEAUX Anne**
  Présidente AC & VOITHEIA, Consultante et Formatrice,

Public concernés

- Courtiers ; Agents généraux ; Chargés de clientèle ; Conseillers commerciaux en gestion de patrimoine ; Téléconseillers ; Gestionnaires de contrats d'assurance

Prérequis

- Aucun prérequis

Tarifs

- Tarif général 1 accès : 199,00 €HT

Existe aussi en présentiel

Voir la vidéo de présentation

MODULE 1 : Attendus réglementaires et pratiques commerciales

- Les textes applicables relatifs à la protection de la clientèle et les codes régissant les pratiques commerciales
- Les textes fondamentaux du Code des assurances post transposition DDA
- Surveillance et position de l'ACPR

MODULE 2 : Obligations en matière de VAD et e-commerce

- Les codes et les règles liés à la distribution à distance
- Les différentes formes de distribution à distance
- Le cas du démarchage

MODULE 3 : Devoir de conseil et distribution à distance

- Le devoir d'information et le devoir de conseil
- Les documents à fournir en phase pré-contractuelle
- Faire un conseil en assurance vie et non vie en vente à distance

MODULE 4 : Protéger la clientèle et éviter les sanctions

- La sanction Provitalia et Santiane et SGP
- La protection spécifique de la clientèle fragile
- Le cas du démarchage téléphonique des prospects à distance

MODULE 5 : Conclusion

Dates

E-Learning

01-30/11/2026

01-31/12/2026

01-30/06/2027

01-30/09/2027

01-30/11/2027

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.