

PROTECTION DE LA CLIENTÈLE

Assimiler le cadre juridique de la commercialisation de produits d'assurance

1 JOUR, 7 HEURES

ASSURANCE DE PERSONNES

CODE : AMC04

Objectifs de la formation

Identifier les missions et le rôle de l'ACPR

Déterminer les points de vigilance en matière de protection de la clientèle

Repérer les différentes sources de protection de la clientèle (droit « dur », soft Law, codes déontologiques, Avis ...)

Comprendre l'utilité du Questionnaire Protection de la clientèle

Analyser quelques sanctions clés en matière de protection

Animée par

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

Public concernés

- Responsables développement ; Responsables commerciaux ; Responsables réseau ; Responsables juridiques et financiers ; Responsables clientèle ; Responsables risques/Risk managers ; Gestionnaires de contrats d'assurance ; Courtiers ; Agents généraux

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

- Académie d'été : session en virtuel : 746,25 €HT
- Tarif Session en classe virtuelle : 995,00 €HT
- Tarif Session en présentiel : 1 060,00 €HT

La réglementation dans le secteur de l'assurance est en constante évolution. Dispositions législatives et réglementaires, mais aussi règles non normatives relatives aux relations avec la clientèle, foisonnent. Ainsi les organismes d'assurance et intermédiaires doivent régulièrement se mettre à jour concernant leurs obligations en matière de protection de la clientèle afin d'éviter tout risque de non-conformité et de sanctions par l'ACPR, organe régulateur du secteur de l'assurance.

Protection de la clientèle : quels enjeux assurantiels ?

- Évolution de la réglementation en matière de protection de la clientèle
- Intermédiaires : de DIA2 à DDA

- La protection de la clientèle à définir selon son statut dans la chaîne de distributions (ACPR, ORIAS, honorabilité, capacité, formation...)
- Rôle et responsabilité de chacun des acteurs

TOUR DE TABLE **Partage d'expérience : comment les stagiaires présents appréhendent la protection de la clientèle concrètement dans leur entreprise**

Protection de la clientèle : quelles grandes thématiques ?

- Connaissance du client : comment assurer l'obligation de conseil en assurance (produits non-vie et vie)
- Mettre en œuvre l'obligation d'information
- Le traitement des réclamations
- Les publicités
- Les réclamations clients
- Le démarchage téléphonique
- Les personnes vulnérables
- La déshérence

CAS PRATIQUE **Etude de cas portant sur le contrôle des pratiques commerciales**

- Sur la base de différents documents (demandes de la clientèle, campagnes publicitaires, documents de conseil...), les stagiaires identifient les risques liés à la protection des clients.

Le Questionnaire Protection de la Clientèle (QPC)

- Comprendre son enjeu et l'importance des réponses apportées
- Savoir l'analyser et en tirer des pistes d'amélioration
- Partage d'expérience sur la façon dont est utilisé le QPC au sein des entreprises des stagiaires

Prioriser l'intégration des exigences en fonction du niveau d'exposition au risque de non-conformité

ILLUSTRATION **Quelles sont les sanctions encourues ?**

Dates

Classe virtuelle	Paris
07/07/2023	05/10/2023
05/10/2023	28/11/2023
28/11/2023	

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 quiz 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.