PROTECTION DE LA CLIENTÈLE

Appréhender l'ensemble des exigences de l'ACPR sur les différentes thématiques réglementaires

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

Cerner l'utilité du Questionnaire Protection de la Clientèle (QPC)

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

- Aucun prérequis

Tarifs

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

Le secteur de l'assurance fait face à une intensification et une complexification de son environnement réglementaire imposant aux organismes d'assurance et à leurs intermédiaires une veille constante et une adaptation continue de leurs pratiques. Pour les acteurs du secteur, la conformité ne se limite plus au respect formel des textes. Elle implique une compréhension fine des attentes de l'ACPR et une intégration proactive des différentes sources de protection de la clientèle (réglements, recommandations et bonnes conduites). Cette démarche est essentielle pour prévenir tout risque de non-conformité et pour contribuer à la confiance et à la transparence attendues par les assurés

Protection de la clientèle : quels enjeux assurantiels ?

- Évolution de la réglementation en matière de protection de la clientèle de DIA à DDA
- Évaluer la protection à mettre en œuvre selon son statut (assureur, courtier grossiste, IAS)
- Définir les rôles et responsabilités de chacun des acteurs

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

Cerner les grandes thématiques de la protection de la clientèle

- 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
- Le démarchage téléphonique
- Les personnes vulnérables
- La déshérence

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

Appréhender le Questionnaire Protection de la Clientèle (QPC)

- Cerner son enjeu et l'importance des réponses apportées
- Savoir l'analyser et en tirer des pistes d'amélioration

TOUR DE TABLE **Partage d'expérience sur la façon dont est utilisé le QPC au sein des entreprises**

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

- Évaluer le niveau d'exposition au risque de non-conformité pour chaque exigence
- Classer les exigences selon leur criticité

ILLUSTRATION **Exemples concrets issus de l'analyse du Questionnaire Protection de la Clientèle (QPC)**

Dates

Classe virtuelle	Paris
24/11/2026	24/11/2026
17/03/2027	17/03/2027
01/07/2027	01/07/2027
20/10/2027	20/10/2027
22/11/2027	22/11/2027

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.