

L'ARGUS

de l'assurance

■ ■ ■ Formations

PACK 15H DDA : RÉGLEMENTATION & PILOTAGE DE LA RELATION COMMERCIALE SOUS DDA

Répondez à votre obligation de formation DDA

2 JOURS, 7 HEURES EN PRÉSENTIEL + 8 HEURES EN E-LEARNING

DDA

CODE : ACY05

Objectifs de la formation

- Identifier les principales dispositions et impacts de la directive distribution assurance
- Saisir les opportunités sur la relation commerciale et améliorer sa qualité de service
- Comprendre les essentiels en matière de protection de la clientèle : Devoir de conseil, RGPD, LCB-FT...

Animée par

- NOTHEAUX Olivier
Consultant formateur,
- COLLIN Marie
Présidente - Associée de la SAS spécialisée en Conseil et formation en Conformité,

PILOTER SA RELATION COMMERCIALE SOUS DDA (7 heures)

Comprendre l'avant et l'après DDA

- Les impacts opérationnels de DDA sur son activité

Mieux prendre en compte les intérêts de ses clients

- ASSOULY Judith
Conseil et formation en Déontologie & Conformité Financière,
- BROGLI Marine
CEO & Data Privacy Expert,
DPO CONSULTING

Public concernés

- Courtiers et intermédiaires en assurance ; Responsables et chargé(e)s de clientèle ; Souscripteurs et rédacteurs ; Conseillers commerciaux vie et IARD ; Conseillers en gestion de patrimoine ; Responsables réseaux / distribution ; Inspecteurs régionaux

Dates

- Paris
17/09/2020

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.

Modalités pédagogiques

- Tous nos stages de formations sont limités, dans la mesure du possible, à une douzaine de participants.
- Les formations se déroulent en présentiel ou en classe virtuelle avec un équilibre théorie / pratique. Chaque fois que cela est pertinent des études de cas et des mises en pratique ou en situation sont proposées aux stagiaires.
- 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.
- 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.
- Une auto-évaluation des acquis pré et post

- Les différents niveaux de conseil
- Adapter sa posture

CAS PRATIQUE Exercices

- Formaliser un devoir de conseil
- Jeu de rôle sur l'écoute active et sur l'adaptation de la posture
- Jeu de rôle : faire la différence entre besoin et demande et suggérer d'autres produits pour sécuriser sa relation commerciale

Délivrer une information lisible pour l'assuré et sécuriser sa relation commerciale

- Focus sur l'IPID et le DIC
- Les besoins assurantiels complexes
- Les exigences liées aux produits d'investissement

MISE EN SITUATION Jeu de rôle : présentations d'IPID

Participer à la gouvernance produit

- Cerner les produits concernés par POG (Product Oversight and Governance)
- S'approprier l'information sur le produit et son marché cible
- Définir une méthodologie de suivi

MISE EN SITUATION Quiz final

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.

Tarifs

- Tarif général _____ 1190,00 €HT

E-LEARNING | Validation des acquis du présentiel (15 min)

Questions/réponses post présentiel, l'accès sera accessible 1 semaine après la formation

E-LEARNING | Devoir de Conseil (1h45)

Partie 1 : DDA et les évolutions du « devoir de conseil »

- Comprendre le champ d'intervention de la DDA
 - Le renforcement et l'élargissement du devoir de conseil
 - Connaître les nouvelles obligations liées à la DDA
-

Partie 2 : l'information précontractuelle

- Quelles sont les informations à communiquer à votre client/adhérent
 - L'IPID : ses objectifs, son contenu, les questions traitées, le rôle des acteurs du concepteur au distributeur
-

Partie 3 : l'évolution du devoir de conseil

- Pratiques du devoir de conseil en France
 - Les modalités du conseil sous DDA
 - La transparence et les modes de rémunération sous DDA
 - Les contrôles opérés
-

Partie 4 : évaluer ses acquis en fin de parcours

E-LEARNING | Sensibilisation à la DDA (1h)

Partie 1 : La DDA : genèse, enjeux, périmètre

- La DDA, une directive qui en complète une précédente
- Historique des textes
- La redéfinition de la notion d'intermédiation
- Les prestations concernées

Partie 2 : Les principales exigences de la DDA

- Capacité professionnelle, compétences et obligation de formation continue
- Devoir de conseil, intermédiation et documentation contractuelle
- La transparence des rémunérations et la prévention des conflits
- La mise en œuvre d'un processus de gouvernance et de surveillance des produits

Partie 3 : La DDA, une mise en œuvre sous contrôle

- Le rôle de l'ACPR

E-LEARNING | Protection de la clientèle (1h30)

Partie 1 : qu'est ce que la protection de la clientèle

- Définition
- La protection de la clientèle, un processus

Partie 2 : les missions et rôles de l'ACPR concernant la protection de la clientèle

- Les missions de l'ACPR
- Les risques de sanctions
- L'évolution du cadre réglementaire
- Le questionnaire sur la protection de la clientèle

Partie 3 : la démarche commerciale et la protection de la clientèle

- Protection de la clientèle, Devoir de conseil et DDA
- La transparence des informations à communiquer
- Promotions, communication et protection de la clientèle
- Les spécificités liées à l'assurance vie

Partie 4 : conclusion & quiz

E-LEARNING | Sensibilisation à la LCB-FT (2h30)

Partie 1 : comprendre le blanchiment d'argent et maîtriser le vocabulaire-clé de la LCB-FT

- Comment fonctionne le blanchiment
- Application dans l'assurance
- Les principales notions et termes à connaître concernant la LCB-FT

Partie 2 : le cadre institutionnel de la LCB-FT

- Les différents acteurs et leurs rôles
- Les sanctions applicables
- Rôles et missions de l'ACPR, Tracfin, le GAFI

Partie 3 : les points-clés de la quatrième directive

- La 4ème directive et ses applications
- L'approche par les risques
- Know Your Customer (KYC) ou identification des clients
- Les PPE
- Le Gel des avoirs
- Études de cas

Partie 4 : études de cas

- Connaître différentes situations pouvant ou ayant donné lieu à des risques de blanchiment ou de financement du terrorisme,
- Savoir identifier des cas de figure concrets, en IARD ou en assurance de prévoyance

Partie 5 : focus particulier sur les contrats d'assurance-vie et la fraude fiscale

- Pourquoi les produits d'assurance-vie sont-ils plus à risque en matière de fraude
- Études de cas sur des situations en assurance vie et exemple de situation de fraude fiscale lié à des produits d'assurance vie

Partie 6 : l'organisation en matière de LCB-FT

- Les points clés d'une organisation type de LCB-FT

Partie 7 : les vigilances tout au long de la relation d'affaire

- La relation commerciale au regard de la LCB-FT
- Les vigilances à appliquer
- Études de cas
- Cas particulier des partenaires

Partie 8 : RGPD et LCB-FT

- Principales notions sur le RGPD
- Gestion des données et LCB-FT

Partie 9 : PPE et Bénéficiaires Effectifs

- Notions clés
- Étude de cas

Partie 10 : gestion commerciale et LCB-FT

- Comment actualiser la connaissance client
- Gestion de sinistre et LCB-FT
- La déclaration de soupçon (processus)

Partie 11 : la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme en synthèse

- Les notions clés sur la LCB-FT

E-LEARNING | RGPD (1h)