

DDA ET LA VENTE DE PRODUITS À DISTANCE

Respecter les règles de protection de la clientèle

1 JOUR, 7 HEURES

DISTRIBUTION

CODE : ARM28

Objectifs de la formation

Faire un état des lieux de la législation liée à la distribution de produits d'assurance dans le cadre de la vente à distance

S'approprier les obligations, attendus réglementaires et les règles de bonne conduite commerciale en matière de vente à distance

Corriger ses pratiques en matière de vente de contrats d'assurance à distance et par voie de démarchage téléphonique

Appliquer le devoir de conseil en conformité avec les règles de protection de la clientèle

Animée par

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

Public concernés

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

Critères d'admission

- 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.

Prérequis

- Aucun prérequis n'est nécessaire

Tarifs

- Tarif général : 995,00 €HT

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

Les textes applicables relatifs à la protection de la clientèle

Les codes régissant les pratiques commerciales

Les textes fondamentaux du Code des assurances post transposition DDA

Surveillance et position de l'ACPR

Identifier les différentes obligations en matière de vente à distance et de e-commerce

Dispositions du Code des Assurances sur l'information, Dispositions du Code de la Consommation sur l'information - Délai de renonciation

La vente à distance

- Vente en ligne
 - Souscription par téléphone
 - Souscription par échange de correspondances (courriels, courriers)
-

Le démarchage

- Par téléphone
 - Par mailing, e-mailing et SMS
 - Démarchage physique
 - Autres
-

Points d'attention et vigilance en phase précontractuelle de la relation client lors d'une vente à distance

Lister les obligations d'information selon son statut (intermédiaire ou salarié de compagnie d'assurance)

- Quelles obligations sur la personne
 - L'existence de liens capitalistiques
 - L'immatriculation ORIAS
 - La procédure de traitement des réclamations
 - La transparence de la rémunération
 - La transparence sur les conflits d'intérêt
 - Information sur la recommandation personnalisée
 - La normalisation de l'information : l'IPID et le KID
-

Faire un conseil à distance en assurance vie et non vie et transmettre l'information et les éléments pré-contractuels

- Recueillir les besoins du client et formaliser le conseil
 - Lister les principales caractéristiques du produit conseillé
 - Le montant total de la prime et la durée minimale du contrat
 - L'existence ou l'absence d'un droit à renonciation
 - Enjeux de la vente à distance d'assurance, notamment la vente de contrats santé et prévoyance par téléphone (cas pratique : zoom sur l'analyse de la vente des contrats santé faite par l'ACPR en 2018)
 - Le traitement des réclamations
 - Le contrôle interne
-

Prendre des précautions particulières vis-à-vis de la clientèle vulnérable et adapter son discours commercial

- La recommandation CCSF/ACPRC
- Cas pratique : analyse de la recommandation du CCSF reprise par l'ACPR sur le démarchage par téléphone
- L'initiative de l'ACPR pour la prévention et la protection du consommateur
- Des pratiques commerciales de vente par téléphone plus encadrées
- Cas pratique : étude d'une sanction de la CNIL

Mécanismes de contrôle de la qualité des ventes et contrôle interne

- Focus sur le QPC : la vente à distance et le démarchage dans le questionnaire protection clientèle (QPC)

Dates

Classe virtuelle	Paris
07/06/2022	23/09/2022
03/11/2022	16/12/2022

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 logistique@infopro-digital.com et la prise en compte de la demande se fera dans les 48h.