

L'ARGUS

de l'assurance

■ ■ ■ Formations

CLASSE VIRTUELLE - PROTECTION DE LA CLIENTÈLE ET PRATIQUES COMMERCIALES

Les attendus réglementaires et les bonnes pratiques des intermédiaires

3H00, 2X1H30 DE 18H30 À 20H00

DDA

CODE : AMCW19

Objectifs de la formation

- Appréhender les règles légales et les bonnes pratiques édictées par l'ACPR
- Se préparer et anticiper un contrôle de l'ACPR

Animée par

- COLLIN Marie
Présidente - Associée de la SAS spécialisée en Conseil et formation en Conformité, EOLE BUSINESS ET RH

Public concernés

- Courtiers ; Agents généraux ; Mandataires ; Responsables et chargés de clientèle au sein des organismes d'assurance ; Souscripteurs et

Existe aussi en présentiel

Protection de la clientèle : quels enjeux assurantiels ?

- Évolution de la réglementation en matière de protection de la clientèle
- Distributeurs : quelles nouveautés avec la transposition DDA

rédateurs ; Gestionnaires de contrats
d'assurance ; Conseillers commerciaux en
gestion de patrimoine

Dates

- **Classe virtuelle**
21-23/09/2020

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 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 Pack 15 heures _____ 245,00 €HT

ACPR : thématiques et champ d'application de la protection de la clientèle

- Contrôler les pratiques commerciales
- Analyser et répondre aux demandes de la clientèle
- Les thématiques du précontractuel à la fin du contrat

Comment bien vous préparer à un contrôle ?

- Connaissance du client : comment assurer votre obligation de conseil ?
- Comment traiter au mieux vos réclamations ?
- Contrôler en interne
- Focus : La protection du client et l'assurance vie

■ Tarif général 395,00 €HT