

PROTECTION DE LA CLIENTÈLE ET PRATIQUES COMMERCIALES

les attendus réglementaires et les bonnes pratiques des intermédiaires

3H30 EN PRÉSENTIEL, DE 9H00 À 12H30

DDA

CODE : AMC19

Objectifs de la formation

- Identifier les règles légales et les bonnes pratiques édictées par l'ACPR
- Anticiper les contrôles de l'ACPR sur l'information et le conseil délivrés

Animée par

- COLLIN Marie
Présidente - Associée,
EOLE BUSINESS ET RH

Public concernés

- courtiers, agents généraux, mandataires, responsables et chargés de clientèle au sein des organismes d'assurance, souscripteurs et rédacteurs, gestionnaires de contrats d'assurance, conseillers commerciaux en gestion de patrimoine

Dates

- Paris
16/09/2019
17/10/2019

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

[Existe aussi en classe virtuelle](#)

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

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

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

Comment bien vous préparer à un contrôle ?

de développement des compétences des salariés.

Prérequis

- Aucun prérequis n'est nécessaire

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 général _____ 495,00 €HT

■ 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