

LA RESPONSABILITÉ DES INTERMÉDIAIRES

Prévenir la mise en cause des courtiers sur le devoir d'information et de conseil

0,5 JOUR, 3,5 HEURES

ASSURANCE DOMMAGES

CODE : AAD26

Objectifs de la formation

Faire le lien entre les obligations réglementaires des distributeurs d'assurance et l'engagement de la responsabilité professionnelle du courtier

Appréhender les conditions d'engagement de la responsabilité professionnelle du courtier et prévenir les mises en cause

Tirer les conséquences des sanctions en matière de responsabilité professionnelle du courtier

Parmi nos formateurs

- BESSERMANN Julien
Avocat associé,
CABINET LAWINS

Public concernés

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

Prérequis

- Aucun prérequis n'est nécessaire

L'intermédiaire en assurance reçoit les assurés, les conseille, souscrit des garanties, perçoit des primes, voire règle des sinistres. Son activité peut générer des mises en cause en cas d'erreur ou de faute commise et ce tout le long de la vie du contrat.

On assiste à de plus en plus de contentieux portant sur la mise en cause de la responsabilité civile des distributeurs d'assurance parallèlement à l'augmentation des obligations imposées par la loi et la jurisprudence en vertu de la protection de la clientèle. La formation aborde les thématiques principales de mise en cause de la responsabilité des intermédiaires et les bonnes pratiques pour ne pas engager sa responsabilité.

Expliquer les principes généraux de la responsabilité civile

- Distinguer la responsabilité pénale de la responsabilité civile
- Définir la responsabilité contractuelle et délictuelle
- Appréhender le principe général de la faute
- Résumer les obligations vis-à-vis du client
- Résumer les obligations vis-à-vis du rapporteur

Informez et conseillez en conformité avec la réglementation

- Décrire l'impact de DDA sur le renforcement de l'obligation d'information
 - Définir la notion de charge de la preuve
 - Mettre en place un questionnaire adapté pour interroger le client préalablement au conseil
 - Définir le profil de risque du client
 - Distinguer les 3 niveaux de conseil
 - Cerner le point de vue du régulateur sur la fourniture du conseil
 - Identifier les points clés relatifs au traçage du conseil et de sa formalisation
-

ILLUSTRATION Recommandation ACPR relative au devoir de conseil en assurance vie (2013-R-01 modifiée le 6 décembre 2019)

Étude de cas | Analyser le point de vue de l'ACPR sur le recueil des exigences et besoins

Cerner les points d'attention particulière du régulateur et des autres autorités de surveillance

- La vente à distance
 - La protection des personnes vulnérables
 - La finance verte : DDA et la durabilité
-

ILLUSTRATION Analyse des attentes de l'ACPR

Tirer les enseignements des sanctions de l'ACPR

- Analyser l'activité de la commission des sanctions : acteurs et domaines sanctionnés
 - Analyser différentes sanctions : manquement au devoir de conseil, devoir d'information non respecté
-

Étude de cas | Les stagiaires analysent les sanctions récurrentes et en extraient les thématiques de surveillance

Dates

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.