

PROTECTION DE LA CLIENTÈLE

Référence :	Durée :	Niveau :	Modalités :	Tarifs :
AA338	3 jours - 21 h	Bases	Présentiel ou à distance	1722,00 €

LIEUX ET DATES :

PARIS

- Du 17/09/2025 au 19/09/2025

OBJECTIFS

- Promouvoir et mettre en œuvre les bonnes pratiques commerciales et les recommandations de l'ACPR
- Gérer le risque de non-conformité dans la conception, la vente ou la gestion de produits ou de services d'assurance
- Identifier et déclarer une non-conformité

Information complémentaire :

Toutes nos sessions sont désormais disponibles en présentiel ou à distance.

Vous souhaitez suivre une formation à distance ?

Inscrivez-vous à la session et indiquez-nous la modalité de participation que vous souhaitez par mail à mo-inscriptions@ifpass.fr

Pas de date disponible ? contactez-nous à mo-inscriptions@ifpass.fr

Consultez le taux de satisfaction de nos formations
[ici >>](#)

POINTS FORTS

Modalités pédagogiques :

Mise en situation et cas pratiques.

Formateur(s) :

Cette formation est animée par un professionnel de l'assurance, formateur expert de l'Ifpass.

PROGRAMME

A. Fondamentaux du cadre réglementaire de l'assurance

1. ACPR
2. Organisation de la conformité dans l'entreprise
3. Acteurs concernés
4. Risques encourus par l'entreprise en cas de pratiques professionnelles inadaptées
5. Dispositif de contrôles opérationnels

B. Formation du contrat : de la phase pré-contractuelle à la conclusion

1. Obligations précontractuelles
2. Recueil des informations client
3. Faculté de renonciation
4. Obligation d'information et devoir de conseil
5. Dispositif de contrôles opérationnels
6. Dispositif réglementaire DDA

C. Vie du contrat : informations et communication pendant toute sa durée de vie

1. Exécution du contrat
2. Notions de réticence et de fausse déclaration, la fraude
3. Réclamation et médiation intégrant les procédures
4. Spécificités en vie : contrats d'assurance vie non réclamés, processus de suivi de la déshérence, recherche des bénéficiaires
5. Convention AERAS
6. Secret médical
7. Dispositif de contrôles opérationnels
8. Gestion des réclamations clients (recommandation ACPR)

D. Pratiques commerciales encadrées par l'ACPR

1. Publicité : exigences concernant les informations données
2. Bonnes pratiques
3. Protection des données et libertés individuelles
4. Risques encourus en cas de mauvaises pratiques commerciales
5. Dispositif de contrôles opérationnels
6. Dispositif réglementaire anti-corruption (SAPIN 2)

E. Etats de reporting et rapports annuels sur les dispositifs réglementaires

Validation des acquis :

- **Évaluation des acquis de la formation par des cas pratiques, exercices, QCM...**
- **Questionnaire d'évaluation à chaud proposé à la fin du stage**
- **Une attestation sera remise au stagiaire à la fin de la formation**

Personnalisation parcours :

Un questionnaire préparatoire sera remis en amont de la formation au participant lui permettant de faire remonter auprès du formateur ses attentes et besoins spécifiques.

PUBLIC

Conseillers en assurance
Téléconseillers
Chargés de clientèle
Gestionnaires
Intermédiaires d'assurance
Managers de proximité
Chargés d'études marketing
Chargés d'études juridiques
Chargés de Conformité
Managers des Risques
Auditeurs

Nos formations sont accessibles aux candidats en situation de handicap : L'IFPASS met en place des aménagements techniques ainsi qu'un accompagnement humain adapté en fonction du besoin du candidat. [Veuillez consulter notre fiche d'information sur l'accueil des personnes en situation de handicap - ici](#)

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de prérequis spécifique.

Modalité d'accès :

- Les préinscriptions se font en ligne sur notre site ou par mail à mo-inscriptions@ifpass.fr au moins 1 jour avant le début de la formation.
- Toutes les démarches administratives et financières doivent être réglées avant le début de la formation. Veuillez noter qu'en cas de demande de financement à un organisme financeur, la démarche de prise en charge est à réaliser par le candidat ou l'entreprise et doivent être réalisées à l'avance
- Les formations sont confirmées 3 semaines avant le début de la formation.

TARIFS ET FINANCEMENTS

1722,00 €
Exonérés de TVA

CONTACT

mo-inscriptions@ifpass.fr / [01 47 76 58 70](tel:0147765870)

Généré le 23/01/2026 à 00:55