

AL229

BASES

2 heures  
équivalence 8 h

250 €

Exonérés de TVA

# Protection de la clientèle

Connaître et mettre en œuvre le cadre protecteur du client en assurance

## OBJECTIFS

- **Comprendre** les enjeux de la protection de la clientèle
- **Mettre en œuvre** les modalités protectrices du client tout au long de la vie d'un contrat
- **Savoir répondre** aux demandes clients dans la vie d'un contrat

## PROGRAMME

### A. CADRE RÉGLEMENTAIRE

1. ACPR : fonctionnement et mission
2. Solvabilité 2

### B. FORMATION DU CONTRAT

1. Publicité
2. Organisation précontractuelle
3. Recueil des informations du client
4. Faculté de renonciation
5. Obligation d'information et devoir de conseil

### C. VIE DU CONTRAT

1. Etapes clés de la vie du contrat
2. Réclamation
3. Médiation
4. Protection des données et libertés individuelles

## PUBLIC

- Conseillers, téléconseillers
- Commerciaux
- Agents, courtiers
- Gestionnaires

## PRÉ-REQUIS

Connaître les acteurs et les enjeux du secteur de l'assurance.

## POINTS FORTS

De nombreuses vidéos explicatives permettant d'acquérir rapidement les éléments clés des produits d'assurance.

Des exercices venant régulièrement valider la bonne acquisition des connaissances. Chaque séquence se clôt par les points clés indispensables à retenir.

Une formation entièrement digitale conçue par un expert de l'assurance

Une pédagogie pensée pour articuler efficacité et autonomie. Le séquençage du dispositif permet une approche progressive de la formation.

Une formation pertinente autant en 100% digitale que dans le cadre d'un dispositif mixte

## FORMATEUR(S)

Cette formation a été conçue par un professionnel, formateur expert de l'ifpass

## SESSION(S) 2018

Disponible toute l'année

Disponible en régions sur demande

## PERSONNALISATION DE 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.

## VALIDATION

Une attestation sera remise au stagiaire à la fin de la formation.