

AA338

BASES

3 jours 21 heures

1 470 €

Déjeuners offerts
Exonérés de TVA

Protection de la clientèle

OBJECTIFS

- Appréhender le cadre réglementaire
- Pouvoir justifier auprès du client les différentes procédures
- Conduire et sécuriser les différentes étapes de la formation au contrat
- Garantir une pratique vertueuse
- Appréhender et rassurer le client
- Optimiser la relation client

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

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

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

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

PUBLIC

- Conseillers, téléconseillers
- Commerciaux
- Agents, courtiers
- Gestionnaires
- Managers de proximité
- Équipes marketing

PRÉ-REQUIS

Pas de pré-requis.

POINTS FORTS

Mise en situation et cas pratiques.

FORMATEUR(S)

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

SESSION(S) 2019

PARIS

Du 20 au 22 mars
Du 25 au 27 septembre

LYON

Du 20 au 22 mars
Du 25 au 27 septembre

Session(s) continue(s)

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.