

AA338

BASES

3 jours 21 heures

1 545 €

Déjeuners offerts  
Exonérés de TVA

## Protection de la clientèle

### COMPÉTENCES VISÉES

- 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'assurances.
- Identifier et déclarer une non-conformité.

### 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) 2021

Dates disponibles sur le site [www.ifpass.fr](http://www.ifpass.fr)

Session(s) continue(s)

Disponible en régions sur demande

### MÉTIERS VISÉS

03A - Vente itinérante, 03B - Vente en bureau ou point de vente, 03C - Vente des contrats sur plateforme (téléphonique ou Internet), 03D - Vente et gestion des contrats en bureau ou point de vente, 03E - Vente et gestion des contrats sur plateforme (téléphonique ou Internet), 03F - Encadrement d'un réseau de vente salarié, 03G - Animation de réseaux non salariés (prescripteurs, partenaires, intermédiaires), 03H - Support et appui aux réseaux, 03Z - Autres, 05A - Souscription des risques non standard, 05B - Gestion des contrats sur plateforme d'accueil (téléphonique ou Internet)

### 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 DES ACQUIS

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