

OBJECTIF DE LA FORMATION

Actualiser les compétences techniques, réglementaires et professionnelles des distributeurs d'assurances afin d'exercer leur activité dans le respect des exigences applicables, de renforcer la qualité du conseil apporté aux clients et de sécuriser les pratiques professionnelles.

PARTICIPANT

Conseillers commerciaux, chargés de clientèle, gestionnaires d'assurance, courtiers, agents généraux
Mandataires d'intermédiaires d'assurance, managers encadrant des équipes de distribution

PRÉ-REQUIS

Exercer une activité de distribution d'assurances ou d'encadrement de cette activité.

FORMATEURS

Spécialiste en assurance.

MODALITÉS ET PÉDAGOGIE

- Questionnaire d'évaluation en début et en fin de formation
- Cas pratiques et études de cas, Quiz
- Horaires : 9h00 à 12h30 – 13h30 à 17h00
- Nombre maximum de stagiaires : 8
- Formation disponible à distance ou en présentiel

- Méthode interactive et intuitive
- Support de formation remis aux participants
- Assistance Technique et Pédagogique
- Attestation de fin de stage
- Questionnaire de fin de formation

PROGRAMME

Module 1 – Les fondamentaux de la Directive sur la Distribution d'Assurances (DDA)

Les origines et les objectifs de la Directive sur la Distribution d'Assurances, le champ d'application
Les différents acteurs de la distribution d'assurances
Les obligations des distributeurs
Les dispositions du Code des assurances
Les missions de l'ACPR, le rôle de l'ORIAS
Les responsabilités de l'entreprise et du collaborateur
Les obligations de formation continue
Les sanctions en cas de non-respect de la réglementation

Module 2 – Le devoir de conseil et la relation client

Les principes déontologiques, les règles de bonne conduite
L'intérêt supérieur du client
Le recueil des exigences et des besoins
La connaissance du client, la recommandation personnalisée
Les informations précontractuelles
La remise des documents réglementaires
La justification du conseil, la traçabilité des échanges
Les principaux manquements relevés lors des contrôles ACPR

Module 3 – Gouvernance produit (POG) et protection de la clientèle

La protection du consommateur
Les exigences et besoins du client
Les principes de la gouvernance produit (POG)
Le marché cible, les modalités de distribution des produits
Les obligations des distributeurs
Le suivi des produits, les conflits d'intérêts
Les règles relatives aux rémunérations
Les obligations d'information

Module 4 – Actualités réglementaires

Les évolutions récentes de la réglementation
Les principales évolutions du Code des assurances
Les positions de l'ACPR
Les décisions et jurisprudences marquantes
Les enseignements issus des contrôles
Les bonnes pratiques observées dans le secteur

Les outils de veille réglementaire

Module 5 – Lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme (LCB-FT)

Le cadre réglementaire
Les obligations des distributeurs
L'approche par les risques
La connaissance du client (KYC)
L'identification des bénéficiaires effectifs
Les personnes politiquement exposées (PPE)
Les mesures de vigilance
La détection des opérations atypiques
La déclaration de soupçon auprès de TRACFIN
La conservation des documents
Les sanctions applicables

Module 6 – Protection des données personnelles (RGPD) et cybersécurité

Les principes fondamentaux du RGPD
Les données personnelles dans le secteur de l'assurance, les droits des clients
Les obligations du distributeur, les règles de confidentialité
Les durées de conservation, les violations de données
Les cybermenaces, le phishing
Les rançongiciels, la sécurisation des mots de passe
Les bonnes pratiques numériques
La gestion des incidents de sécurité

Module 7 – Réclamations clients, conformité et contrôle interne

La définition d'une réclamation, les obligations réglementaires
Les délais de traitement, les modalités de réponse au client
Le recours à la médiation, les procédures internes
Les contrôles permanents et périodiques
Les actions correctives
La traçabilité documentaire
Les responsabilités du collaborateur en matière de conformité