



BY ABILWAYS

FORMATIONS COURTES

PERFECTIONNEMENT

Ref. : 8992275

Durée :  
1 jour - 7 heures

Tarif :  
Salarié - Entreprise : 1070  
€ HT

# CONTRÔLE DES PRATIQUES COMMERCIALES EN ASSURANCE

## Éviter les sanctions de l'ACPR

L'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) ainsi que les instances européennes organisent la distribution des produits d'assurance vie et non-vie. Afin de pouvoir justifier des diligences exigées par l'ACPR, les distributeurs de produits d'assurance doivent protéger la clientèle mais aussi gérer au mieux les réclamations clients. Pour ce faire, il convient de maîtriser l'évolution de la réglementation ainsi que les recommandations de l'ACPR en la matière afin d'assurer une protection efficace des clients.

### OBJECTIFS

Maîtriser la distribution des produits d'assurance en respectant les droits de l'assuré non professionnel IARD, prévoyance, vie, emprunteur  
Cerner les contours et l'étendue des pouvoirs de l'autorité de contrôle  
Maîtriser le contenu des recommandations de l'ACPR en matière d'assurance

### EVALUATION

Les compétences visées par cette formation font l'objet d'une évaluation.

### POUR QUI ?

Chargés de clientèle, conseillers en gestion de patrimoine  
Gestionnaires de contrats d'assurance  
Intermédiaires d'assurance, inspecteurs dommages

### PRÉREQUIS

Avoir suivi " L'intermédiation en assurance dans le cadre de la DDA "

### COMPÉTENCES ACQUISES

Maîtriser le cadre juridique de la commercialisation des produits d'assurance.

### PARCOURS PÉDAGOGIQUE

E-quiz amont  
Présentiel  
E-quiz aval

### PROGRAMME

Contrôle des pratiques commerciales en assurance

**Identifier les différentes sources de droit encadrant les pratiques commerciales**

**Maîtriser la réglementation relative à la protection de la clientèle**

- Le Code monétaire et financier : les pratiques commerciales des banques
- Le Code des assurances : les obligations des professionnels du secteur assurance
- Le Code de la mutualité : le cas spécifique des mutuelles appartenant au livret II
- Le Code de la consommation
- Le Code civil : définition de l'avant-contrat et du consentement

**Intégrer les principes du droit de la promotion des ventes**

- Loi Châtel, LME : le principe d'une interdiction générale des pratiques déloyales
- La problématique des ventes liées et des ventes avec primes
- Les conventions producteurs/distributeurs

Étude de cas : analyse de la jurisprudence française et communautaire

**Analyser les compétences de l'autorité de contrôle**

**Cerner le rôle et les objectifs de l'autorité de contrôle**

- Les missions de l'ACPR

**La direction en charge du contrôle au sein de l'ACPR**



Organisme qualifié par l'ISQ-OPQF



Membre de la FFP

EFE FORMATION SAS - 35, rue du Louvre - 75002 PARIS

Tél. : +33 (0)1 44 09 25 08 - e-mail : serviceclient@efe.fr

Siret 412 806 960 00032



- Le rôle et les pouvoirs de la Direction du Contrôle des Pratiques Commerciales (DCPC)

#### **L'élaboration des codes de conduite**

- Les différences entre recommandations et positions

#### **Mesurer l'étendue du contrôle des pratiques commerciales en assurance**

- La phase précontractuelle : publicité, documents remis aux prospects
  - La phase contractuelle : souscription du contrat et exécution du contrat, fin du contrat
- Exercice d'application : identification des pouvoirs spécifiques de l'ACPR en matière de pratiques commerciales

#### **Intégrer les codes de bonne conduite**

- L'instruction n° 2011-I-19 relative à la procédure d'approbation d'un code de bonne conduite
- L'approbation par l'ACPR des codes de bonne conduite établis par les associations professionnelles

#### **Les recommandations de l'ACPR**

#### **Analyser les différentes thématiques de contrôle de l'ACPR**

- La commercialisation des contrats d'assurance vie/prévoyance
- La formation des commerciaux
- Le traitement des réclamations
- Les médias sociaux
- La vente à distance
- La publicité

Exercice d'application : impact en pratique des différentes recommandations

#### **La directive DIA2**

#### **Intégrer les nouveaux schémas de commercialisation**

- La transparence, la rémunération
- La convergence des directives DIA2/MIF2

Vidéo : Quelles sont les missions de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution ?

Vidéo : Quelles sont les bonnes pratiques dans la relation client ?

## **INTERVENANTS**

Marie-Christine COLLIN

Présidente

SAS EOLE BUSINESS

## **MOYENS HUMAINS, TECHNIQUES ET PÉDAGOGIQUES**

Équipe pédagogique :

Un consultant expert de la thématique et une équipe pédagogique en support du stagiaire pour toute question en lien avec son parcours de formation.

Techniques pédagogiques :

Pédagogie participative mettant l'apprenant au cœur de l'apprentissage. Utilisation de techniques ludo-pédagogiques pour une meilleure appropriation. Ancrage facilité par une évaluation continue des connaissances au moyen d'outils digitaux et/ou de cas pratiques.

Ressources pédagogiques :

Un support de formation présentant l'essentiel des points vus durant la formation et proposant des éléments d'approfondissement est téléchargeable sur notre plateforme.

## **LIEUX ET DATES**

À distance

16 déc. 2021

01 juil. 2022

16 déc. 2022

