

## **Devoir de conseil et DDA**

### **Durée :**

- 7h30.

### **Pour qui :**

- Cette formation est destinée à toute personne travaillant au sein d'une compagnie d'assurances, d'une mutuelle, chez un courtier ou un agent général.

### **Modalités pédagogiques :**

- Présentiel ou visioconférence – Nous consulter.

### **Description :**

- Cette formation répond aux attentes de la nouvelle obligation de formation dans le cadre de la DDA (Directive sur la Distribution d'Assurances) ;
- Elle permet de comprendre l'importance et la place du devoir de conseil au sein de la DDA.

### **Objectifs :**

- Conforter les connaissances du cadre général de la protection de la clientèle liée aux obligations d'information et au devoir de conseil ;
- Adopter les bonnes pratiques commerciales ;
- Intégrer les recommandations de l'ACPR.

### **Contenu :**

#### **Le contexte de la DDA et le renforcement des droits du consommateur.**

#### **Les textes applicables à la protection de la clientèle**

- Le code des assurances.
- Les règlements délégués.
- La notion de soft Law.
- Les pratiques commerciales dans le secteur bancaire et assurantiel.
- La défense des intérêts du consommateur et le droit de la consommation.

#### **L'obligation d'information précontractuelle depuis la DDA – les 5 piliers de la réforme**

- L'information produit à remettre aux clients ou à l'investisseur.
- L'IPID ou DIPA.
- Le KID ou DIC.
- Les informations sur le distributeur à fournir aux clients.

#### **Le Devoir de Conseil**

- La nécessité de prendre en compte les exigences et besoins des clients.
- Les différents niveaux de conseil : les nouvelles exigences prévues par la DDA.
- Les spécificités du conseil en Assurance vie.
- Les informations supplémentaires à fournir en assurance vie.
- La connaissance client telle que prévue par la recommandation de l'ACPR et le conseil dans la durée.

## **L'analyse des sanctions de l'ACPR sur la thématique de l'information et du Conseil**

- Quelle évolution des pratiques commerciales ?
- La formation et l'information des commerciaux.
- Quelles sont les sanctions en cas de défaut de conseil :
  - Les dommages et intérêts en fonction du préjudice subi par le client ;
  - La possible nullité du contrat assortie de dommages et intérêts ;
  - Exemples pratiques de responsabilité pour défaut de conseil ;
  - Responsabilité pour absence ou insuffisance de garantie ;
  - Responsabilité pour baisse des UC ou insuffisance de rendement en assurance vie ;
  - Le démarchage téléphonique.

## **La conclusion**

- Faire de la contrainte réglementaire un avantage concurrentiel ; Confiance et Conseil.

## **Un quiz sur les connaissances acquises**

### **Prérequis :**

- Aucun.

### **Profil des participants :**

- Les salariés du monde de l'assurance.

### **Méthodes pédagogiques et d'encadrement mis en œuvre :**

Les formations menées par TRAINER CONCEPT sont avant tout OPERATIONNELLES, plus précisément, il existe un lien étroit entre la formation et les situations professionnelles.

Ceci se concrétise par un PRINCIPE D'ACTION :

- Mettre les stagiaires en situation active : résoudre des problèmes, réagir à des propositions, chercher des solutions, se concerter. Le formateur s'appuie sur le groupe et implique les participants au maximum afin de rester au plus près de leurs préoccupations et de créer une dynamique positive ;
- S'axer sur le vécu et l'expérience concrète des personnes. Ceci permet de les valoriser et les inciter à l'action positive ;
- Adapter les méthodes pédagogiques aux profils et niveaux ;
- Réalisation de mises en situations concrètes ;
- Exposés interactifs ;
- Alternance d'exposés théoriques, d'études de cas pratiques, de jeux de rôles, de travaux en groupe, permet de les préparer à l'exercice quotidien de leur fonction.

### **Organisation :**

- Un questionnaire sera envoyé en amont de la formation pour connaître les attentes des participants ;
- Un support de formation dématérialisé sera remis post formation ;
- Un questionnaire de satisfaction à chaud sera à compléter par le participant à l'issue de la formation.

### **Profil de l'intervenant :**

- Le formateur est choisi pour son expertise et sa compétence pédagogique.

### **Mode de validation :**

- A la fin de la formation, un quiz de validation sera réalisé pour valider les connaissances des stagiaires. La correction de ce test se fera en salle avant la clôture de la formation ;
- Une attestation de formation sera remise à chaque participant.

### **Aptitudes et compétences visées / attestées :**

- Acquérir le cadre général de la protection de la clientèle liée aux obligations d'information et au devoir de conseil ;
- Connaître les bonnes pratiques commerciales à adopter.

### **Accessibilité**

- Cette formation est accessible à toute personne en situation de handicap.
- N'hésitez pas à nous contacter par téléphone au 05 61 59 02 71 ou par mail à l'adresse [contact@trainerconcept.fr](mailto:contact@trainerconcept.fr).

### **Tarif en intra**

- A partir de : 1 500 €HT.

### **Délai d'accès :**

- Nous consulter.