

## INTITULE DU PROGRAMME :

# UV 37 : Les bonnes pratiques commerciales des intermédiaires en assurance

## OBJECTIFS :

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- ★ Constituer leur classeur ACPR et le mettre à jour,
- ★ Se sensibiliser régulièrement aux exigences de la Banque De France,
- ★ Distinguer les différentes formes de responsabilités en amont, pendant et après l'exercice de l'activité (responsabilité civile contractuelle – responsabilité civile délictuelle – responsabilité de la faute intentionnelle),
- ★ Appréhender les risques annexes : la responsabilité civile de l'occupant, la responsabilité civile du mandataire social et les risques de fraude,
- ★ Connaître la responsabilité civile du professionnel de l'assurance en assurance et les devoirs qui encadrent la profession en matière de formalisation du conseil,
- ★ Structurer la fiche conseil,
- ★ Adopter les bonnes pratiques en matière de conseil de l'étape de l'identification des besoins à celle de l'archivage des données.

## PUBLIC VISE :

Tout Professionnel de l'assurance (agent, courtier, collaborateur, conjoint collaborateur).

## PREREQUIS :

Le stagiaire ayant déjà réalisé une formation Qualité Assurance™, depuis un intervalle entre 1 et 2 ans.

## DUREE :

2 JOURS – 14H00 avec minimum 5 participants.  
Cette formation est réalisée en présentiel.

## INTERVENANTS :

Dorra HAMMAMI : experte en formation depuis 10 ans,  
Hussein KHALIL : expert en formation depuis 8 ans,  
Haikel KASTALLI : formateur depuis 3 ans.

## CONTENU :

### PREMIERE JOURNEE : LE TRAVAIL EN EQUIPE

#### Matin :

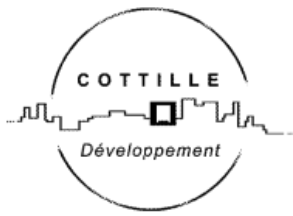
#### Comprendre les enjeux de l'ACPR : Anticipation et Bonnes pratiques :

- Se former à la gestion et au traitement des réclamations,
- Comment communiquer avec les clients de la structure ? Formation aux outils,
- La réglementation LAB-FT (Lutte Anti-blanchiment et Financement du Terrorisme),
- Se préparer aux différentes phases d'un contrôle et ses impacts sur la structure.

#### Après-midi :

#### Les risques annexes :

- La responsabilité civile de l'occupant,
- La responsabilité civile du mandataire social,
- Les risques de fraude (détournement d'actifs).



## DEUXIEME JOURNEE : MIEUX APPREHENDER LES OBJECTIFS DEFINIS

### Matin :

#### La responsabilité civile des professionnels et des entreprises. Droit de la responsabilité civile :

- Savoir identifier ce qui relève de la responsabilité civile délictuelle de la responsabilité civile contractuelle,
- Distinguer la responsabilité civile exploitation de la responsabilité civile professionnelle,
- Connaître la responsabilité civile de l'occupant.

### Après-midi :

#### La responsabilité civile du professionnel de l'assurance en assurance :

- Connaître les devoirs et les limites qui encadrent la profession en matière de conseil et pour sa formalisation,
- Structurer la fiche conseil et le recueil des besoins,
- Effectuer un entretien de vente,
- La Formulation d'une offre et le devoir de suivi dans le temps,
- Archivage des données et impact des nouvelles technologies sur la responsabilité de l'intermédiaire,
- Clarifier les règles et usages qui régissent la pratique du courtage,
- Mesurer et prévenir les risques de mise en cause de la responsabilité professionnelle du professionnel de l'assurance.

### MOYENS PEDAGOGIQUES, TECHNIQUES ET D'ENCADREMENT :

- ★ Travail collectif,
- ★ Etude de cas de sinistres,
- ★ Questions/réponses,
- ★ Etablir un discours cohérent,
- ★ Identifier les différents cas de figure.

### SUIVI ET EVALUATION :

- ★ Avant la formation, chaque participant devra exprimer ses attentes afin de valider l'adéquation entre les objectifs individuels et de formation,
- ★ Ces attentes seront reprises lors de l'évaluation de la formation pour relever en tour de table le niveau d'atteinte exprimé par chaque participant ainsi que la satisfaction vis-à-vis du contenu et du déroulement de la formation,
- ★ Chaque participant signera un émargement par jour avec précision des horaires du matin et de l'après-midi,
- ★ Une évaluation des acquis de la formation à chaud sera remplie par chaque participant par le biais de QCM/exercices pratiques,
- ★ Un questionnaire de satisfaction sera complété par chaque participant à la fin de la formation,
- ★ Un questionnaire de satisfaction à froid sera complété par chaque participant environ 6 mois après la formation par rapport à l'utilité de la formation dans son métier au quotidien.

### VALIDATION :

A la fin de la formation, il sera remis à chaque participant, une attestation de fin de formation. Cette attestation certifie que le participant a bien suivi la dite formation. Elle reprend l'intitulé, les dates ou la période, le nombre d'heures, les objectifs ainsi que les résultats de l'évaluation des acquis de la formation.