

ADAPTER LES PRATIQUES COMMERCIALES AUX PERSONNES VULNÉRABLES

RÉGLEMENTATION EN MATIÈRE DE DISTRIBUTION DANS UN UNIVERS DIGITALISÉ

PROGRAMME DE LA FORMATION

Cette formation « DDA compatible » répond à la nouvelle obligation de formation dans le cadre de la Directive sur la Distribution d'Assurances (DDA), entrée en vigueur le 23 février 2019.

Compétences visées (arrêté du 26/09/18) : maîtriser la relation client et le devoir de conseil

LES PRATIQUES COMMERCIALES ET LA DIGITALISATION EN ASSURANCE VIE

- › Obligations d'information et de conseil
 - les principes
 - les recommandations de l'ACPR : 2013-R-01 du 8 janvier 2013, 2016 Annexe à la Recommandation 2013-R-01, concernant le recueil via des interfaces numériques
- › La transposition de la DDA sur le devoir de conseil : Niveau 1, Niveau 2, Niveau 3

Analyse des documents et synthèse

- › Le parcours client dans un univers digital
 - Avant (publicité, démarchage...)
 - Pendant (phase précontractuelle, phase contractuelle...)
 - Après (suivi de la relation client...)

Jeu de reconstitution des étapes du parcours client

LA NOTION DE PERSONNE DITE « VULNÉRABLE »

- › Qu'est-ce que la vulnérabilité ?
- › La vulnérabilité au sens de la Loi (article 223-15-2 du code pénal)
 - soit d'un mineur
 - soit d'une personne dont la particulière vulnérabilité, due à son âge, à une maladie, à une infirmité, à une déficience physique ou psychique ou à un état de grossesse
 - soit d'une personne en état de sujétion psychologique ou physique résultant de l'exercice de pressions

Partages d'expérience et synthèse

- › Les besoins et attentes des personnes handicapés : ressources, création-gestion-transmission d'un patrimoine
- › Les besoins et attentes des personnes vieillissantes
 - risque de manque (revenus, dépendance, santé)
 - risque de gestion (digitalisation, information, compréhension, agir dans son intérêt)
 - risques décès (protection du survivant, transmission)

LES DROITS CIVILS, CIVIQUES ET PATRIMONIAUX

- › Actes usuels, de la vie civile, à caractères strictement personnel
 - Pacs, Mariage, Divorce
 - Actes de disposition (donation testaments...)
 - Actes d'administration (souscription assurance vie, procuration...)
 - Protection du logement
 - Emploi et réception de capitaux
 - Gestion de comptes bancaires
 - Mandat de protection futur (MPF)

Cas pratique reprenant tous les événements et questions des clients

ADAPTER LES PRATIQUES COMMERCIALES À LA CLIENTÈLE « VULNÉRABLE »

- › Un devoir de conseil renforcé, face aux risques
 - la souscription, notion d'âge et de consentement
 - la vente d'UC, définir un profil de risque
 - la clause bénéficiaire
 - la signature électronique
 - la vente à distance
 - le démarchage agressif...
- › Le parcours clients « vulnérables » à l'ère du numérique : approche psychologique et juridique
 - l'accompagnement des populations vieillissantes
 - les majeurs protégés
- › Jurisprudence et retours de la DCPC : abus de faiblesse, escroquerie, mauvaises pratiques

OBJECTIFS

- Se mettre en conformité avec les attentes de l'ACPR et de la DDA.
- Appliquer la réglementation en matière de distribution auprès des personnes dites vulnérables.
- Adapter ses pratiques commerciales en tenant compte des nouveaux outils mis à disposition du consommateur.

LES PLUS DE CETTE FORMATION

- De nombreux exemples de cas pratiques permettant la sensibilisation tout au long de la relation d'affaire multicanale
- Un intervenant expert en matière de protection des personnes vulnérables ayant suivi le DU de l'AUREP

PUBLIC ET PRÉREQUIS

Conseillers clientèle, ingénieurs commerciaux, inspecteurs commerciaux, gestionnaires front, courtiers, agents généraux, tout collaborateur en contact direct avec la clientèle, en face à face ou au téléphone

MOYENS PÉDAGOGIQUES, TECHNIQUES, ENCADREMENT

Un questionnaire sur les attentes des participants est adressé 15 jours avant le début de la formation. Les méthodes pédagogiques incluent des apports théoriques et pratiques, un travail sur des cas concrets et des exemples d'application. Un support pédagogique est remis à chaque participant, et un accès personnel en ligne permet d'accéder à des e-ressources à l'issue de la formation. Nos consultants sont sélectionnés pour leur expertise métier, leurs compétences pédagogiques et leurs expériences professionnelles.

SUIVI ET ÉVALUATION

Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
Évaluation à chaud et à froid

TARIFS

1 065 € HT - Réf : BAN-COVU

Validité : 30 juin 2024

PROCHAINES SESSIONS

Paris Montparnasse :
le 4 juin 2024
le 9 octobre 2024
le 10 décembre 2024



Participant(e)

Mme M. Nom.....
Prénom.....
Fonction.....
E-mail
(obligatoire pour accéder à vos documents personnalisés, avant et après votre formation)
Tél. (ligne directe).....
Tél. mobile (pour infos de dernière minute).....

Merci de nous indiquer si nous devons prévoir des mesures à mettre en œuvre pour les personnes nécessitant des aménagements particuliers :
.....

Formation choisie

Titre.....
Référence.....
Dates.....
Lieu.....
Option proposée pour certaines formations : un accès e-ressources pendant un an, à un tarif très avantageux (remise de 50% sur le prix public).
Merci de préciser votre choix :
 Formation + Accès e-ressources pendant un an * Formation seule

Tarif

Indiquez le tarif HT selon l'option choisie.....

Entreprise / Établissement

Raison sociale.....
Adresse.....
Code postal | | | | | Ville.....
Téléphone..... Fax.....
N° d'identification (TVA intracommunautaire).....
Code APE / NAF..... N° Siret | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Responsable de l'inscription

Mme M. Nom..... Prénom.....
Service/Fonction.....
Tél. (ligne directe)..... E-mail.....

Facturation/Règlement

FACTURE À ADRESSER À L'ENTREPRISE / L'ÉTABLISSEMENT :

À l'attention de Mme M.
Nom.....
Prénom.....
Service/Fonction.....
E-mail.....
Libellé de la facture.....

Si la facture est à adresser à l'entreprise mais à une autre adresse ou un autre service, merci de préciser.....

Un numéro de bon de commande interne à votre entreprise doit-il apparaître sur la facture ?

OUI NON

Si OUI, numéro :
GERESO se réserve le droit de facturer une pénalité forfaitaire si le client n'a pas transmis son bon de commande avant le début de la formation

FACTURE À ADRESSER À L'OPCO :

Nom de l'OPCO.....
Numéro de prise en charge.....
Adresse de votre OPCO.....
Code postal | | | | | Ville.....

Si GERESO n'a pas reçu l'accord de prise en charge de l'OPCO le dernier jour de la formation, le client sera facturé de l'intégralité du prix de la formation.

Fait à :	Le :
Signature et cachet de l'Entreprise / l'Établissement, précédés de la mention « bon pour accord » :	
La signature de ce bulletin d'inscription vaut acceptation des conditions générales de vente précisées sur www.gereso.com/cgv/	

Prise en charge (si parcours certifiant) :

CPF Entreprise OPCO