

CONNAÎTRE LA PROTECTION DE LA CLIENTÈLE POUR EN MAÎTRISER LES ENJEUX

LA PROTECTION DE LA CLIENTÈLE FAIT RÉFÉRENCE À UN ENSEMBLE D'EXIGENCES RÉGLEMENTAIRES SOUVENT MAL APPRÉHENDÉES PAR LES ASSUREURS ET LEURS DÉLÉGATAIRES DE GESTION ET QUI IMPACTENT DIRECTEMENT LEURS PROCESSUS. ENCORE TROP PEU D'ASSUREURS RÉALISENT DES AUDITS DE DÉLÉGATAIRES SUR CE SUJET ALORS QUE CEUX-CI SONT AU CŒUR DE LA RELATION AVEC LA CLIENTÈLE. C'EST ÉGALEMENT UN SUJET DE SURVEILLANCE DE L'ACPR ET UN REPORTING-QUESTIONNAIRE DÉDIÉ EST À LUI ADRESSER CHAQUE ANNÉE. L'ENJEU DE CE SÉMINAIRE EST DE PRÉSENTER L'ENSEMBLE DES RÉGLEMENTATIONS APPLICABLES ET DE PROPOSER UNE DÉMARCHE D'ÉVALUATION DES RISQUES RÉSIDUELS DE NON-CONFORMITÉ.

PARTICIPANTS

Auditeurs internes, membres du contrôle périodique, contrôleurs internes, contrôleurs de la conformité, membres de la fonction de contrôle permanent, membres de la fonction conformité, managers opérationnels.

 Accessibilité - cf. page 16

PRÉREQUIS

Aucun.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- ▲ **Connaître** les enjeux de la protection de la Clientèle Appréhender les réglementations applicables à la protection de la Clientèle.
- ▲ **Connaître** les éléments de maîtrise de la protection de la Clientèle sur le processus de commercialisation du contrat et sur la gestion de la vie du contrat.
- ▲ **Cerner** les points clés dans l'organisation et la gouvernance d'un dispositif de protection de la clientèle.
- ▲ **Partager** les meilleures pratiques pour évaluer la conformité du dispositif.

CONTENU

- ▲ **Les enjeux de la protection de la Clientèle.**
- ▲ **Les contrôles ACPR et le reporting réglementaire (QPC2, reporting Loi Eckert).**
- ▲ **Les missions du pôle ABE et le site ABEIS.**
- ▲ **La protection de la clientèle dans le processus de commercialisation.**
- ▲ **Les contraintes de la vente à distance et du démarchage téléphonique.**

- ▲ **La maîtrise des conventions de distribution.**
- ▲ **La protection de la clientèle dans la vie du contrat.**
- ▲ **Les recommandations ACPR dans la gestion des réclamations.**
- ▲ **L'organisation et la gouvernance d'un dispositif de maîtrise de la protection de la clientèle.**

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Visuels de présentation - Fiches techniques - Exercices - Alternance de mises en application, de retours d'expériences et d'exposés.

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Les acquis de la formation n'ont pas fait l'objet d'une évaluation formalisée. L'atteinte des objectifs et leur mise en œuvre à l'issue de la formation sont évalués par le stagiaire au travers d'une évaluation à chaud puis à froid.

INTERVENANT

Un professionnel de l'audit interne dans le secteur de l'assurance, certifié CIA, CISA, et bénéficiant d'une expérience significative.

LES PLUS DE DE LA FORMATION



- + Un panorama actualisé des réglementations.
- + Un programme de travail.



1 JOUR/7h



8h45 - 17h30



Présentielle



Paris intra-muros



Adhérents IFACI : **735 € HT**
Non adhérents : **875 € HT**



Déjeuner(s) inclus



7



16 participants



Environment



3 DATES

- 14/04
- 16/06
- 20/10

Code formation : **22PCL**

Inscription inter : formation@ifaci.com

Information :
01 40 08 (48 08 / 47 85 / 48 13)

www.ifaci.com

Déclinaison de cette formation en INTRA selon vos spécificités : contactez-nous au **01 40 08 (48 05 ou 48 06)** ou **intra@ifaci.com**