

RÉCLAMATIONS, MÉDIATION ET CLIENTS VULNÉRABLES

Objectifs pédagogiques :

- Situer la protection de la clientèle dans la supervision de l'ACPR et cartographier les acteurs, les régimes et les textes applicables
- Qualifier une réclamation au sens de la recommandation ACPR 2016-R-02 et organiser son circuit de traitement dans les délais requis (accusé de réception sous 10 jours ouvrables, réponse sous deux mois)
- Structurer la gouvernance du dispositif : politique écrite, traçabilité, indicateurs qualité et reporting annuel à l'ACPR
- Maîtriser la médiation de l'assurance et la compétence du Médiateur de l'AMF : recevabilité, instruction, portée de l'avis et suspension de la prescription biennale
- Distinguer les autres voies extrajudiciaires et la voie judiciaire, y compris la protection juridique (articles L127-1 et suivants du Code des assurances)
- Appliquer le régime des majeurs protégés aux contrats d'assurance : sauvegarde de justice, curatelle, tutelle, habilitation familiale et mandat de protection future
- Détecter la vulnérabilité factuelle, adapter le parcours client et prévenir la vente inadaptée et l'abus de faiblesse
- Articuler RGPD, LCB-FT et gouvernance transversale, et mesurer l'échelle consolidée des sanctions encourues

Public visé :

Intermédiaires en assurance (IAS), collaborateurs en cabinet, agents généraux, courtiers, conseillers clientèle, conseillers en gestion de patrimoine.

Prérequis :

Aucun. Des connaissances de base en assurance ou en gestion du risque sont un plus.

Durée :

15 heures

Modalité pédagogique :

Formation à distance (e-learning)

Méthodes pédagogiques :

Cours théoriques rédigés, quiz d'évaluation

Attestation :

Attestation de formation délivrée, conforme à l'obligation annuelle de formation continue des IAS

Conformité réglementaire :

Formation conforme à la Directive DDA (UE) 2016/97 et aux articles du Code des assurances relatifs aux IAS

Accessibilité :

Disponible 24h/24 sur tous supports (ordinateur, tablette, smartphone)

PROGRAMME DE FORMATION

Partie I – Cadre général, acteurs et enjeux de la protection de la clientèle

Partie II-A – Le traitement des réclamations : définition, circuit, délais

Partie II-B – Gouvernance, traçabilité, reporting et amélioration continue

Partie III-A – La médiation de l'assurance et le Médiateur de l'AMF

Partie III-B – Autres voies extrajudiciaires et voie judiciaire

Partie IV-A – Vulnérabilité : notions, majeurs protégés et contrats d'assurance

Partie IV-B – Vulnérabilité factuelle, aidants, violences, communication et accessibilité

Partie V – Données, LCB-FT, gouvernance transversale, sanctions et convergences

Conclusion