



référence

AF34

Le traitement des réclamations avec étude de cas d'usage

Durée présentiel/distanciel : 120mn - Durée e-learning : 61mn

Formation disponible en : présentiel – distanciel – e-learning

Catégorie : Relation clients

Éligible DDA : Oui

Public :

 Dirigeant

 Commerciaux

 Gestionnaire

 Juriste


 Responsable production


Prérequis : Aucun prérequis n'est nécessaire pour suivre cette formation.




Formation suivie en présentiel

 **Durée**
120 min

 **Dates ou période**
À définir

 **Horaires**
À définir

 **Nombre de participants**
Min 1 – Max 8

Modalités et délais d'accès :

Inscription à réaliser 1 mois avant le démarrage de la formation

Lieu :

Dans les locaux d'Astrée Faculté ou dans les locaux du client, à définir

Formateur :


À définir parmi l'un de nos consultants / formateurs


Tarif : 660 € HT




Formation suivie en distanciel

 **Durée**
120 min

 **Dates ou période**
À définir

 **Horaires**
À définir

 **Nombre de participants**
Min 1 – Max 8

Modalités et délais d'accès :

Formation collective à distance sous la forme de :

- webinar participatif / Visio formation au moyen de l'outil TEAMS.
- Inscription à réaliser 1 mois avant le démarrage de la formation.

Lieu :

Formation à distance – webinar / vidéoconférence

Tarif : 660 € HT



Formation suivie en e-learning

Tarif :
29 € HT



Durée
50 min



Dates ou période :
Voir convention de formation
conclue avec le client



Horaires :
Le e-learning est accessible 7/7 et
24h/24h.
L'assistance pédagogique et
l'assistance technique sont disponibles
du lundi au vendredi de 9H à 18H.

Formation e-learning composée de :

- Vidéos de formation animées par les collaborateurs d'ASTREE
- QCM d'entrée et de sortie

Lieu :

Formation ouverte à distance accessible 7j/7 et 24H/24 à partir de
notre plateforme digitale : l'Assistant Réglementaire.

1. Objectifs de la formation et compétences visées

Cette formation a pour objectif de prendre connaissance des exigences réglementaires relatives au traitement des réclamations et de passer en revue quelques cas concrets de réclamations.

Le traitement des réclamations par l'intermédiaire d'assurances est susceptible de faire l'objet d'un contrôle par l'ACPR, qui a émis une recommandation avec les bonnes pratiques à respecter, et est particulièrement vigilante à ce sujet.

À l'issue de la formation, le participant sera capable de mettre en œuvre les compétences suivantes :

- Identifier les exigences légales et réglementaires applicables au traitement des réclamations
- Organiser et mettre en place un dispositif interne de traitement des réclamations conforme aux exigences réglementaires

2. Contenu

1. Rappel de l'environnement réglementaire

- Définition de la notion de réclamation et désignation des personnes en charge du traitement des réclamations
- Information du client
- Formation et suivi du dispositif
- Rappel sur les engagements de délais
- Qualification des réclamations
- Modalités de traitement des réclamations

2. Les réclamations dans les relations contractuelles avec les clients, les apporteurs et les fournisseurs

- L'information contractuelle du client
- Identification du destinataire de la réclamation
- Traitement des réclamations pour le compte de l'assureur



3. L'articulation entre la loi et le contrat d'assurance dans le traitement des réclamations

- Rappel de la hiérarchie des normes
- Le traitement des réclamations au regard de la hiérarchie des normes

4. Les relations avec les autorités de contrôle dans le traitement des réclamations

- Le contrôle de l'ACPR
- Les réclamations, source de déclenchement de contrôle

5. Étude de cas d'usage

6. Après la réclamation

- Les recours de l'assuré
- Que faire en cas de contentieux ?

3. Modalités d'évaluation d'atteinte des objectifs de la formation

- Évaluation individuelle du profil, des attentes et des besoins du participant avant le démarrage de la formation
- Évaluation des compétences en début et en fin de formation
- Évaluation des connaissances à chaque étape de la formation (via questionnaires, exercices, travaux pratiques, entretiens avec le formateur)
- Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de formation

4. Moyens permettant le suivi et l'appréciation des résultats

- Feuilles de présences signées des participants et du formateur par demi-journée
- Attestations de fin de formation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation



5. Moyens pédagogiques et techniques d'encadrement des formations

1. Modalités pédagogiques

- Évaluation des besoins et du profil du participant
- Apports théoriques et méthodologiques : séquences pédagogiques regroupées en différents modules
- Contenus des programmes adaptés en fonction des besoins identifiés pendant la formation
- Questionnaires, exercices et étude de cas
- Réflexions et échanges sur cas pratiques
- Retours d'expériences
- Corrections appropriées et contrôles des connaissances à chaque étape, en fonction du rythme de l'apprenant mais également des exigences requises au titre de la formation souscrite.

2. Éléments matériels

- Mise à disposition de tout le matériel informatique et pédagogique nécessaire
- Support de cours au format numérique projeté sur écran et transmis au participant par courriel à la fin de la formation.

3. Référent pédagogique et formateur

Chaque formation est sous la responsabilité du directeur pédagogique de l'organisme de formation ; le bon déroulement est assuré par le formateur désigné par l'organisme de formation.