

référence  
**CK1**

## LA PROTECTION DE LA CLIENTELE

Durée e-learning : 7h22mn  
Pack disponible en : e-learning

Tarif :  
257 € HT

Catégorie : Les Packs Astrée Faculté  
Éligible DDA : Oui

Le pack CK1 est composé des formations :

**AF8**  
**AF30**  
**AF32**  
**AF34**

Les 4 fiches descriptives complètes de ces formations sont disponibles dans ce document.



référence

**AF8**

## Comprendre les obligations d'information et le devoir de conseil

**Durée e-learning : 243mn**

**Formation disponible en : e-learning**

**Catégorie : Relations clients**

**Éligible DDA : Oui**

### Public :

 Dirigeant

 Commerciaux

 Gestionnaire

 Juriste

 Responsable production

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



### Formation suivie en e-learning

 **Durée**  
**243 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

La formation vise à donner tous les éléments de compréhension sur les enjeux et les modalités de mise en œuvre de l'obligation d'information, et du devoir de conseil pour les distributeurs de produits d'assurance.

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

- Définir l'obligation d'information et le devoir de conseil et savoir les distinguer
- Décrire les étapes d'un processus de vente et les livrables associés à chaque étape
- Identifier les exigences réglementaires spécifiques selon le type de produit commercialisé et/ou le client cible (professionnel ou consommateur)

## 2. Contenu

### 1. Les repères réglementaires :

- L'obligation d'information
- Les différentes mentions légales
- L'IPIID
- Le DIC
- Le devoir de conseil
- L'ACPR et les trois niveaux de conseil (juillet 2018) : conseil de niveau 1 obligatoire ; conseil de niveau 2 avec recommandation personnalisée ; conseil de niveau 3 avec recommandation personnalisée et conseil impartial
- Ce que contrôlent les autorités
- La jurisprudence

### 2. Les démarches à suivre

- L'étape d'entrée en relation
- L'étape de connaissance du client
- L'étape d'expression des besoins
- L'étape du test de cohérence ou du test d'adéquation
- L'étape du devoir d'alerte
- Le document écrit de conseil
- Les autres documents à utiliser
- 

### 3. Les points particuliers à maîtriser

- La vente à distance
- Les produits dérogatoires
- L'assurance vie
- Les autres produits ayant des spécificités : automobile, moto, MRH, emprunteur, assurance obsèques, les grands risques...
- La distribution via des apporteurs
- Les avenants



### 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

- Suivi de l'exécution
- Attestations d'assiduité mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation
- Relevé de connexions, signé par un représentant de l'organisme de formation indiquant :
  - La date de l'action et les heures de début et de fin d'utilisation du programme
  - La dénomination du ou des modules suivis
  - Attestation de réalisation des unités, signée par un représentant de l'organisme de formation, détaillant les travaux finalisés en cohérence avec le programme de formation

### 5. Moyens pédagogiques et techniques d'encadrement des formations

#### 1. Modalités pédagogiques

- Évaluation des besoins et du profil du participant
- Apports théoriques et séquences pédagogiques
- Questionnaire
- Test de contrôle de connaissance et de validation des acquis en début et en fin de formation
- Retours d'expériences
- Accès individualisé grâce à 1 login et 1 mot de passe par apprenant permettant le contrôle et l'évaluation par les tuteurs formateurs à partir d'une plateforme conçue spécialement pour le e-learning

#### 2. 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.



référence

**AF30**

## Mettre en œuvre les exigences relatives à la vente en ligne

**Durée e-learning : 69mn**

**Formation disponible uniquement en e-learning dans le pack CKI**

**Catégorie : Les packs Astrée Faculté**

**Éligible DDA : Oui**

### Public :

 Dirigeant

 Commerciaux

 Responsable production

 Juriste

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



### Formation suivie en e-learning

 **Durée**  
**69 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 d'expliquer les modalités de mise en œuvre des exigences spécifiques à la vente en ligne. La formation est divisée en 5 phases correspondant aux étapes de vente pouvant coïncider avec les fenêtres de votre module de vente en ligne.

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

- Identifier les exigences légales et réglementaires propres à la vente en ligne
- Organiser et mettre en place les étapes d'un module de vente en ligne conforme

## 2. Contenu

- Présentation du distributeur
- Connaissance du client et recueil de ses exigences et besoins.
- Présentation du produit conseillé au client.
- Conclusion du contrat

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

- QCM
- Grille d'évaluation
- Test de contrôle de connaissances et validation des acquis en début de formation et à la fin de la formation

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

### 1. Suivi de l'exécution

- Attestations d'assiduité mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation
- Relevé de connexions signé par un représentant de l'organisme de formation indiquant :
  - La date de l'action et les heures de début et de fin d'utilisation du programme
  - La dénomination du ou des modules suivis
  - Attestation de réalisation unités, signée par un représentant de l'organisme de formation, détaillant les travaux finalisés en cohérence avec le programme de formation

Nous mettons tout en œuvre pour accueillir ou réorienter les personnes en situation de handicap. Vous pouvez nous contacter au + 33 (0)1 46 10 43 80



### 2. Appréciation des résultats

- Recueil individuel des attentes du stagiaire
- Questionnaire d'auto-évaluation des acquis en début et en fin de formation
- Évaluation continue durant la session
- Remise d'une attestation de fin de formation
- Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de formation

## 5. Moyens pédagogiques et techniques d'encadrement des formations

### 3. Modalités pédagogiques

- Évaluation des besoins et du profil du participant
- Apports théoriques et séquences pédagogiques
- Questionnaire
- Test de contrôle de connaissance et de validation des acquis en début et en fin de formation
- Retours d'expériences
- Accès individualisé grâce à 1 login et 1 mot de passe par apprenant permettant le contrôle et l'évaluation par les tuteurs formateurs à partir d'une plateforme conçue spécialement pour le elearning

### 4. 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.



référence

**AF32**

## Quelles sont les nouvelles obligations en matière de vente de produits d'assurance par téléphone ?

**Durée e-learning : 80mn**

**Formation disponible uniquement en e-learning dans le pack CKI**

**Catégorie : Les packs Astrée Faculté**

**Éligible DDA : Oui**

### Public :

 Dirigeant

 Commerciaux

 Responsable production

 Juriste

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



### Formation suivie en e-learning

 **Durée**  
**80 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 d'expliquer les modalités de mise en œuvre des exigences spécifiques à la vente par téléphone.

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

- Identifier les exigences légales et réglementaires propres à la vente de produits d'assurance par téléphone
- Organiser et mettre en place les étapes d'un processus de vente conforme

# 2. Contenu

- Informer les prospects ou clients de leur droit d'opposition au démarchage téléphonique
- S'interdire de démarcher par téléphone les consommateurs inscrits sur la liste Bloctel, sauf dérogation
- S'assurer de la conformité de son fichier de prospection commerciale non sollicitée par téléphone
- Respecter les jours et horaires, ainsi que la fréquence auxquels le démarchage téléphonique peut être effectué
- Respecter l'avis du CCSF sur le démarchage téléphonique en assurance depuis le 1er juillet 2020
- Appliquer la loi du 8 avril 2021 entrée en vigueur le 1er avril 2022

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

- QCM
- Grille d'évaluation
- Test de contrôle de connaissances et validation des acquis en début de formation et à la fin de la formation

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

## 3. Suivi de l'exécution

Attestations d'assiduité mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation

Relevé de connexions signé par un représentant de l'organisme de formation indiquant :

- La date de l'action et les heures de début et de fin d'utilisation du programme
- La dénomination du ou des modules suivis
- Attestation de réalisation unités, signée par un représentant de l'organisme de formation, détaillant les travaux

Nous mettons tout en œuvre pour accueillir ou réorienter les personnes en situation de handicap. Vous pouvez nous contacter au + 33 (0)1 46 10 43 80



finalisés en cohérence avec le programme de formation

#### 4. Appréciation des résultats

- Recueil individuel des attentes du stagiaire
- Questionnaire d'auto-évaluation des acquis en début et en fin de formation
- Évaluation continue durant la session
- Remise d'une attestation de fin de formation
- Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de formation

## 5. Moyens pédagogiques et techniques d'encadrement des formations

#### 5. Modalités pédagogiques

- Évaluation des besoins et du profil du participant
- Apports théoriques et séquences pédagogiques
- Questionnaire
- Test de contrôle de connaissance et de validation des acquis en début et en fin de formation
- Retours d'expériences
- Accès individualisé grâce à 1 login et 1 mot de passe par apprenant permettant le contrôle et l'évaluation par les tuteurs formateurs à partir d'une plateforme conçue spécialement pour le elearning

#### 6. 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.



référence

**AF34**

## Le traitement des réclamations avec étude de cas d'usage

**Durée e-learning : 50mn**

**Formation disponible uniquement en e-learning dans le pack CKI**

**Catégorie : Les packs Astrée Faculté**

**Éligible DDA : Oui**

### Public :

 Dirigeant

 Commerciaux

 Gestionnaire

 Juriste

 Responsable production

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



### Formation suivie en e-learning

 **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.

A 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

## 5. 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

## 6. 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

## 7. 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

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

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

## 9. Étude de cas d'usage

## 10. 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

- QCM
- Grille d'évaluation
- Test de contrôle de connaissances et validation des acquis en début de formation et à la fin de la formation

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

#### 11. Suivi de l'exécution

Attestations d'assiduité mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation

Relevé de connexions signé par un représentant de l'organisme de formation indiquant :

- La date de l'action et les heures de début et de fin d'utilisation du programme
- La dénomination du ou des modules suivis
- Attestation de réalisation unités, signée par un représentant de l'organisme de formation, détaillant les travaux finalisés en cohérence avec le programme de formation

#### 12. Appréciation des résultats

- Recueil individuel des attentes du stagiaire
- Questionnaire d'auto-évaluation des acquis en début et en fin de formation
- Évaluation continue durant la session
- Remise d'une attestation de fin de formation
- Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de formation

### 5. Moyens pédagogiques et techniques d'encadrement des formations

#### 7. Modalités pédagogiques

- Évaluation des besoins et du profil du participant
- Apports théoriques et séquences pédagogiques



- Questionnaire
- Test de contrôle de connaissance et de validation des acquis en début et en fin de formation
- Retours d'expériences
- Accès individualisé grâce à 1 login et 1 mot de passe par apprenant permettant le contrôle et l'évaluation par les tuteurs formateurs à partir d'une plateforme conçue spécialement pour le elearning

### 8. 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.