

Protection de la clientèle et conformité

RS2999 · RS · Publiée

L'essentiel

Code(s) NSF	313
Formacode(s)	41054
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'échéance	31/12/2021

Certificateur(s)

INSTITUT DE FORMATION DE LA PROFESSION DE L'ASSURANCE · SIRET : 78420275600135

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

La certification

permet aux professionnels d'acquérir les bonnes pratiques de la conformité en assurance, dans un objectif de protection de la clientèle.

Depuis l'entrée en vigueur de la Directive Européenne Solvabilité II, les entreprises d'assurances doivent s'assurer que l'ensemble des collaborateurs respecte le cadre réglementaire dans l'exercice de leurs métiers: conception vente ou gestion de produits d'assurance.

L'ACPR est chargée d'une mission de protection de la clientèle et elle questionne chaque année les entreprises d'assurance sur les formations suivies par les opérationnels et les nouveaux entrants, sur cette thématique

La certification Protection de la clientèle et conformité, permet aux professionnels du secteur de l'assurance, d'acquérir et de valider les compétences nécessaires pour :

- Exercer son activité dans le respect de ces normes légales réglementaires et déontologiques.
- Contribuer à la détection des non-conformités et à la protection de la clientèle des entreprises d'assurance.

Les objectifs de cette certification sont :

- Connaître et maîtriser le cadre juridique en matière de protection de la clientèle.
- Connaître l'environnement prudentiel.
- Répondre efficacement à ce risque.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Concevoir, vendre et gérer des produits ou services d'assurances en respectant l'ensemble des normes juridiques applicables notamment celles relatives à la protection de la clientèle :

- Contribuer à la mise en marché d'un produit ou d'un service d'assurance conforme : droit du contrat d'assurance, gouvernance des produits, publicité ...
- Informer et conseiller les clients tout au long de la vie du contrat (capacité professionnelle, honorabilité, devoirs d'information et de conseil, service de recommandation DDA...).
- Contribuer à la lutte contre le blanchiment d'argent (LAB/FT).

Gérer le risque de non-conformité dans la conception la vente ou la gestion de produits ou de services d'assurances :

- Participer à l'élaboration des processus opérationnels et identifier des points de contrôle de conformité.
- Participer au suivi et à l'évaluation du dispositif de conformité de l'entreprise.
- Participer à un contrôle de conformité en qualité d'auditeur ou d'audit.
- Participer à la veille juridique et réglementaire.

1. Concevoir vendre ou gérer des produits ou services d'assurances en respectant l'ensemble des normes juridiques applicables notamment celles relatives à la protection de la clientèle :

- Veiller à la protection des données personnelles (CNIL RGPD).
- Promouvoir et mettre en œuvre les bonnes pratiques commerciales et les recommandations de l'ACPR.

- Traiter des réclamations émanant des clients.
- Prévenir les conflits d'intérêts

(proposition de produits d'assurance plus rémunérateur pour le commercial, clause bénéficiaire, déshérence...).

2. Gérer le risque de non-conformité dans la conception la vente ou la gestion de produits ou de services d'assurances :

- Evaluer les risques de non-conformité de son activité et les situer dans la cartographie des risques de l'entreprise.
- Identifier et déclarer une non-conformité.
- Mettre en œuvre une action de correction.
- Réaliser un reporting de non- conformité ou de conformité.

3. Evaluer l'impact des changements de l'environnement normatif sur son activité professionnelle

Voies d'accès

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Avoir acquis les compétences liées aux fondamentaux de l'assurance.

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 31/12/2021

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rs/2999/>

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	5
Montant total engagé	10 000 €
Coût moyen par dossier	2 000 €
Durée moyenne	28 h
Période	11/2021 – 12/2021
France compétences	100 %

Formations engagées via le CPF — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.