

Les objectifs

- Renforcer la **compétence** des Intermédiaires
- Permettre la mise en **conformité**
- Mettre à disposition les connaissances Métier
- Permettre l'accès à la profession
- Actualisation et **mise à jour** des connaissances

La méthode pédagogique

Apports de compétences et de connaissances structurées en référence aux textes réglementaires
 Pédagogie animée par des films de présentation
 Echanges sur les avantages et les difficultés rencontrées pour chacun de ces points.
 Présentation d'une cartographie de risques et soumission de plusieurs textes et attitudes appropriés Remise d'outils et tests de connaissances sur les thèmes présentés.

Public concerné

Intermédiaires d'assurances (courtiers, salariés de courtiers, agents généraux et collaborateurs d'agents généraux)

Matériel et équipement requis

Matériel nécessaire à la prise de notes

Prérequis

Néant

Le déroulement du parcours

Durée : 1 journée – 7,30 Heures
 Formation présentielle
 Formateur : Emmanuel BUREL

Coût de la formation

Prix HT : 390 € par stagiaire.
 Exonéré de TVA

Le contenu du stage

1- La lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme (LCB-FT)

- Qu'est-ce que le blanchiment ?
- Comment fonctionne le blanchiment ?
 L'évasion fiscale pour les débutants : mode d'emploi
- Exemples
- Nos Obligations
- Organisation
- Formation et information de l'ensemble du Personnel
- Vigilance
- Déclaration
- Confidentialité
- Sanctions encourues

2- Le devoir de confidentialité

- Obligation générale de confidentialité
- Loi « Informatique et Libertés »
- Secret médical & Assurances
- Quels risques pour le cabinet ?
- Contrôles et sanctions possibles
- Bonnes pratiques

3- Le traitement des réclamations

- I. Définitions & caractéristiques
- II. Un processus spécifique, pourquoi ?
 - a. Enjeux
 - b. Contraintes
- III. Le processus de traitement des réclamations clients
 - a - Détection
 - b - Orientation
 - c- Résolution
 - d - Analyse
- IV. Qualité des Réponses
 - a – Identité visuelle
 - b – Le Fond (La Reformulation, Communication sur le traitement apporté, Contenu de la Réponse, Conclusion)
- V. Médiation

Evaluation

Des QUIZZ viennent ponctuer et asseoir les connaissances de chaque participant sur les thèmes LCB-FT et le traitement des Réclamations