

# CHARGÉ DE CLIENTÈLE ASSURANCES IARD DES PROFESSIONNELS

## DÉVELOPPER SES COMPÉTENCES EN IARD



### OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Comprendre les évolutions du marché et du contexte légal de l'assurance et ses conséquences dans la relation clientèle
- Opérer une découverte client conforme à ses obligations en matière de LCB-FT et de devoir de conseil
- Déterminer les éléments juridiques et les techniques commerciales indispensables à la réussite de sa mission
- Améliorer la satisfaction client et la conquête commerciale, en respectant ses obligations légales de suivi de la relation clientèle dans le temps.

### DURÉE

15 heures

### TARIF

825 € (déjeuners inclus)

Entièrement financé par votre  
OPCA

### LE CONTEXTE DU MARCHÉ DE L'ASSURANCE

- La diversification des acteurs de l'assurance : Typologie, évolution et chiffres clés
- La transformation de la relation client

### LE CONTEXTE LÉGAL ET RÈGLEMENTAIRE

- La protection de la clientèle : Les principales règles et leurs conséquences opérationnelles
- La lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme : objectifs, dispositif et conséquences opérationnelles (connaissance de la clientèle, suivi de la relation et des opérations et devoir d'alerte)
- Le contrôle de l'ACPR : contenu, modalités et conséquences pour l'entreprise et pour le chargé de clientèle
- Les mises en cause de la responsabilité civile du distributeur :
- Le devoir de conseil vis-à-vis du souscripteur
- Les manquements contractuels vis-à-vis de la compagnie d'assurance
- La protection des données personnelles : objectifs du RGPD et conséquences opérationnelles

### IDENTIFIER ET RÉPONDRE AUX BESOINS DU CLIENT

- La connaissance du client : éléments matériels de vigilance au regard de la LCB-FT en fonction des produits distribués, du client, des canaux de distribution et des opérations souhaitées
- L'importance du questionnaire dans la sélection des risques, la tarification et le devoir de conseil
- La visite de risques --> focus : Moyens de protection et de prévention
- Quelques notions de solvabilité et de pérennité d'entreprise : l'intérêt des documents comptables de l'entreprise pour l'assureur --> Focus : Les documents comptables de l'entreprise, en faire une première analyse
- Les activités déclarées du professionnel et leur importance en matière de responsabilité civile : la leur et la votre --> Focus : La responsabilité civile des entreprises : mises en cause possibles et mise en place des garanties assurantielles adaptées
- Maîtriser les responsabilités civiles des dirigeants d'entreprise / des mandataires sociaux : exemples de mises en cause et garanties assurantielles

### METTRE EN PLACE UN CONTRAT

- La proposition d'assurance
- Les documents à transmettre
- Les modalités de la transmission : quelques règles de communication sur un plan commercial et juridique
- L'entretien de vente
- La résiliation du contrat d'assurance
- Les possibilités et les modalités légales de résiliation
- Les précautions à prendre

### SUIVRE LA RELATION CLIENTÈLE DANS LE TEMPS

- Le devoir de conseil dans le temps : obligations quant au suivi du client
- Quelques notions de gestion de sinistres
- La fidélisation du client : rester proche de son client
- Être force de proposition pour de nouvelles garanties et nouveaux contrats
- Savoir se faire recommander