

## Programme de la Formation DDA

**PROTECTION DE LA CLIENTELE ET PRATIQUES COMMERCIALES**

**DUREE : 7H30**



## **PROGRAMME DE FORMATION**

Programme de formation prévu à l'article R. 512-13-1 du code des assurances et arrêté du 26 septembre 2018 relatif à la liste des compétences éligibles pour des actions de formation ou de développement professionnel continu

Intitulé de la formation : Formation DDA « Directive sur la Distribution d'Assurance ».

La formation est découpée en deux grandes familles à savoir :

- ✓ La famille des compétences générales,
- ✓ Et la famille des compétences métiers

### Objectifs :

- ✓ Maîtriser les obligations liées à la directive de Distribution des assurances,
- ✓ Identifier les principales dispositions et impacts de la directive distribution assurance,
- ✓ Appréhender l'activité et l'environnement de la distribution d'assurances et ses évolutions au regard des fonctions exercées,
- ✓ Maîtriser la relation client,
- ✓ Mettre en œuvre les mesures de prévention et de conformité,
- ✓ S'adapter aux évolutions organisationnelles et technologiques,
- ✓ Développer un portefeuille dans le respect de la réglementation.

### Compétences :

La formation Directive sur la Distribution d'Assurance permet de remettre à jour les connaissances liées à l'exercice de la profession d'intermédiaire d'assurance.

A l'issue de la formation, le stagiaire a les connaissances pour conseiller ses prospects et clients.

### Public visé :

Toute personne exerçant le métier d'intermédiaire d'assurance ainsi que les salariés des entreprises d'assurance. Il n'y a pas de diplôme nécessaire pour s'inscrire à la formation.

### Prérequis :

Être inscrit à l'ORIAS en tant qu'IAS et plus largement la formation s'adresse à tout agent général, mandataire d'assurance, mandataire d'intermédiaire d'assurance, courtier en assurance, concepteur ou distributeur d'assurance, que ce soit en tant qu'indépendant ou salarié.

### Bloc de compétences :

Cette formation n'est pas accessible par blocs de compétences.

### Débouchés :

Être à jour de ses obligations de formation professionnelle continue pour le développement des compétences.

### Suite de parcours :

Le professionnel de l'assurance peut également s'orienter dans le domaine du crédit s'il souhaite développer ses champs de compétences. La formation IOBSP niveau 1 peut lui permettre de devenir courtier en crédit.

### Passerelles :

Pas de passerelles.

### Equivalences :

Pas d'équivalences.

Durée de la formation : 7 heures 30

### Moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement :

Au moyen d'un accès e-learning, le stagiaire étudiera l'ensemble des savoirs et techniques nécessaires au métier d'IAS. Le temps minimum de formation est de 7 heures 30. Ce temps prend en compte :

- L'étude des cours sur e-learning
- Les contrôles de connaissances et études de cas fournis par l'organisme de formation

Le responsable pédagogique est à la disposition de chaque stagiaire pour toute question, par mail à [support@espace-elearning.fr](mailto:support@espace-elearning.fr), par téléphone au 03.62.26.36.50, ou sur l'outil elearning (question posée en direct).

### Modalités d'évaluation :

A l'issue de la formation, chaque apprenant aura passé un contrôle de connaissances et/ou étude de cas. Chaque formation est validée lorsque l'apprenant a obtenu une note supérieure à 70% sur le contrôle de connaissances final.

### Taux de réussite à la formation :

Le taux de réussite pour cette formation est supérieur à 95%.

Cliquez sur le lien pour consulter le détail des taux de réussite par formation : [Statistiques formations](#)

## **MODULE 1 : LES REGLES DE PROTECTION DE LA CLIENTELE**

1. Les fondamentaux du droit des contrats
2. Les pratiques commerciales en assurance
3. Les obligations de l'assureur
4. La protection du consommateur

## **MODULE 2 : LES REGLES APPLICABLES AU DEMARCHAGE ET A LA VENTE A DISTANCE**

1. Les règles applicables au démarchage
2. Les règles applicables à la vente à distance

## **MODULE 3 : LES TECHNIQUES ET OUTILS UTILISES DANS LA RELATION CLIENT A DISTANCE**

1. Le CRM, un outil incontournable
2. Les outils de communication

