

Protection de la clientèle et conformité

CATEGORIE : C

Vue d'ensemble

Domaine(s) d'activité professionnel dans lequel(s) est utilisé la certification :

Transverse : ■ **Juridique, souscription, indemnisation, gestion, courtage, commercial, marketing**

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

Code(s) NAF : **64.99Z**, **65.11Z**, **65.12Z**, **66.21Z**, **66.22Z**, **66.29Z**, **65.20Z**

Code(s) NSF : **313**

Code(s) ROME : **M1705**, **C1103**, **C1110**, **C1102**, **K1903**

Formacode : **41054**

Date de création de la certification : **01/01/2017**

Mots clés : **Gestion des risques**, **ACPR**, **PROTECTION CLIENTELE**, **CONFORMITE**

Identification

Identifiant : **2999**

Version du : **13/06/2018**

Références

Consensus, reconnaissance ou recommandation :

Formalisé :

■ **N/A**

Non formalisé :

- [OEMA Baromètres et évolution des métiers](#)
- [Directive 2009/138/CE du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2009](#)
- [- La directive distribution en assurance dite DDA du 24 novembre 2015, transposée en droit français en 2018](#)
- [- La mission de protection de la clientèle de l'ACPR l'article L. 612-1 du Code monétaire et financier](#)
- [- Le questionnaire annuel « Pratiques commerciales et Protection de la clientèle de l'ACPR »](#)

Descriptif

Objectifs de l'habilitation/certification

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.

Lien avec les certifications professionnelles ou les CQP enregistrés au RNCP

- aucun

Descriptif général des compétences constituant la certification

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 ...

Informier 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'audité.

Participer à la veille juridique et réglementaire.

Modalités générales

La certification est proposée en inter-entreprises ou en intra-entreprises selon des modalités de formation présentielle et à distance

La formation est dispensée en six modules d'une durée totale de 70 heures :

Module 1 : Réglementations applicables

Protection de la clientèle

Nouvelle Directive sur la Distribution d'Assurance

Priip's

Module 2 : Obligations d'information précontractuelle et contractuelle

En phase précontractuelle

En phase contractuelle

Module 3 : Obligation de conseil

Fondamentaux

Recommandation 2013-R-01 du 8 janvier 2013 et son annexe dédiée aux interfaces numériques

Module 4 : Protection des données

Principes CNIL

Protection des données AERAS

Module 5 : Grands principes prudentiels

Toutes les recommandations relatives à la protection de la clientèle

Questionnaire sur les pratiques commerciales

Module 6 : Contrôle des pratiques commerciales par l'ACPR

Missions et modalités d'exercice du contrôle

Public visé par la certification

Tous publics

Différentes sanctions
Cas de sanctions

Liens avec le développement durable

niveau 1 : Certifications et métiers qui internalisent le développement durable. Les activités et compétences mobilisées mettent en oeuvre des matériaux et produits moins polluants

Valeur ajoutée pour la mobilité professionnelle et l'emploi

Pour l'individu

Faire reconnaître par une certification ses compétences dans un domaine à forte spécificité.

Acquérir les compétences requises pour exercer les activités de conception de vente ou de gestion de produits ou services d'assurances, dans le respect du cadre légal réglementaire et déontologique.

Accroître son employabilité dans un contexte réglementaire contraignant, évolutif et à forte expertise
Développer son efficacité professionnelle.

Maîtriser l'ensemble des normes, règles applicables à son activité notamment en matière de protection de la clientèle.

Pour l'entité utilisatrice

Développer les compétences en techniques, conseils et analyse en sécurisant ses activités de conception vente ou gestion de produits d'assurance et en protégeant sa clientèle.

Permettre aux entités de renforcer l'efficacité du dispositif de conformité de l'entreprise.

Renforcer une approche clients personnalisée permettant un maintien des affaires existantes.

Evaluation / certification

Pré-requis

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

Compétences évaluées

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.

Centre(s) de passage/certification

- IFPASS PUTEAUX/LYON/-MARSEILLE/-STRASBOURG/BORDEAUX.-
[informati-
ons@ifpass.fr](mailto:informati-
ons@ifpass.fr) / [lyon@-
ifpass.fr](mailto:lyon@-
ifpass.fr) / [marseill-
e@ifpass.fr](mailto:marseill-
e@ifpass.fr) / [strasb-
ourg@ifpass.fr](mailto:strasb-
ourg@ifpass.fr) / [bor-
deaux@ifpass.fr](mailto:bor-
deaux@ifpass.fr)

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

Niveaux délivrés le cas échéant (hors nomenclature des niveaux de formation de 1969)

Aucun

La validité est Permanente

Possibilité de certification partielle : non

Matérialisation officielle de la certification :

Remise d'un certificat IFPASS signé par le Directeur Général

Plus d'informations

Statistiques

Dans le cadre de la formation liée à la capacité professionnelle, l'IFPASS forme une centaine de professionnels par an (salariés courtiers et agents généraux).

Dans le cadre de la protection de la clientèle, du devoir de conseil et de la déshérence en assurance, l'IFPASS forme également une cinquantaine de professionnels par an.

Compte tenu de l'entrée en vigueur de la Directive Distribution en assurance et du règlement européen sur la **protection des données personnelles**, appelé **RGPD**, le 25 mai 2018, l'IFPASS formera une centaine de professionnels par an sur les thématiques de la conformité.

Autres sources d'information

<https://www.ifpass.fr/diplomes-et-certificats/certificats/certificats-metiers>