

**Professionnels de l'assurance, vous êtes en première ligne pour garantir la qualité de service auprès des assurés.**

**Votre environnement de travail évolue, comment utiliser ces nouvelles données afin de pérenniser votre emploi et développer vos compétences ?**

**Durée : 1 jour – 7h00**

## Objectifs :

A la fin de la formation, les participants seront capables de :

- Distinguer les différentes formes de responsabilités en amont, pendant et après l'exercice de l'activité (responsabilité civile contractuelle – responsabilité civile délictuelle – responsabilité de la faute intentionnelle),
- Appréhender les risques annexes : la responsabilité civile de l'occupant, la responsabilité civile du mandataire social et les risques de fraude,
- Connaître la responsabilité civile du professionnel de l'assurance en assurance et les devoirs qui encadrent la profession en matière de formalisation du conseil. Structurer la fiche conseil,
- Adopter les bonnes pratiques en matière de conseil de l'étape de l'identification des besoins à celle de l'archivage des données.

**Pré-requis :** (niveau de connaissances préalables pour suivre la formation (L. 6353-1 du code du travail) :

Tout collaborateur d'une structure de courtage.

**Programme :** Cette formation est organisée sur une journée de formation en présentiel, en collectif (interentreprises) ou en individuel. Elle est organisée autour de 3 objectifs pédagogiques :

### Objectif 1 : La responsabilité civile des professionnels et des entreprises. Droit de la responsabilité civile :

- Savoir identifier ce qui relève de la responsabilité civile délictuelle de la responsabilité civile contractuelle,
- Distinguer la responsabilité civile exploitation de la responsabilité civile professionnelle,
- Connaître la responsabilité civile de l'occupant.

### Objectif 2 : Les risques annexes :

- La responsabilité civile de l'occupant,
- La responsabilité civile du mandataire social,
- Les risques de fraude (détournement d'actifs).

### Objectif 3: La responsabilité civile du professionnel de l'assurance en assurance :

- Connaître les devoirs et les limites qui encadrent la profession en matière de conseil et pour sa formalisation,
- Structurer la fiche conseil et le recueil des besoins,
- Effectuer un entretien de vente,
- La Formulation d'une offre et le devoir de suivi dans le temps,
- Archivage des données et impact des nouvelles technologies sur la responsabilité de l'intermédiaire,
- Clarifier les règles et usages qui régissent la pratique du courtage,
- Mesurer et prévenir les risques de mise en cause de la responsabilité professionnelle du professionnel de l'assurance.

### Moyens pédagogiques :

- Travail collectif,
- Etude de cas de sinistres,
- Questions/réponses,
- Etablir un discours cohérent,
- Identifier les différents cas de figure.

### Sanction de la formation :

#### **Evaluation et Valorisation (art. L.6353-1 du code du travail)**

A la fin de la formation une attestation vous sera transmise. Conserver cette attestation, elle vous permettra de valoriser vos acquis et vos compétences, sur le marché.