

## PROGRAMME DE FORMATION LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR EN ASSURANCE

**CATÉGORIE DE LA FORMATION :** Formation annuelle continue

### OBJECTIFS ET PRÉSENTATION

Ce module de formation s'adresse à tous les intermédiaires en assurance et les professionnels de la gestion de patrimoine qui souhaitent se former tout au long de leur carrière professionnelle.

JURISCAMPUS, spécialiste de la formation à distance par internet pour les professionnels, s'appuie sur une équipe pédagogique expérimentée qui allie les compétences universitaires à celles des professionnels du secteur.

Objectifs de la formation :

A l'issue de cette formation, le participant sera capable de :

- Comprendre le cadre juridique et réglementaire de la protection des consommateurs en matière d'assurance ;
- Expliquer les droits fondamentaux des consommateurs en assurance, tels que le devoir d'information, de conseil et de transparence ;
- Analyser les mécanismes de protection existants, notamment en matière de souscription, de résiliation et de gestion des contrats d'assurance ;
- Identifier les obligations des assureurs et des intermédiaires vis-à-vis des consommateurs ;
- Évaluer les dispositifs spécifiques de protection en cas de litige ou de réclamation liés à un contrat d'assurance.

### PUBLIC VISÉ ET MODALITÉS D'ADMISSION

- Public visé : Les intermédiaires en assurance et les professionnels de la gestion de patrimoine soumis aux exigences de formation annuelle continue.
- Prérequis :  
Préalablement à cette formation, le participant devra :
  - Avoir une connaissance générale sur la réglementation professionnelle applicable aux professionnels de l'assurance ;
  - Et/ou être soumis aux exigences de la formation annuelle continue selon la réglementation en vigueur.

### ORGANISATION ET SUIVI DE LA FORMATION

Le programme de formation **La protection du consommateur en assurance** représente un volume horaire d'enseignement de **3 heures**.

La formation est dispensée à distance via une plateforme pédagogique.

Cette formation est éligible aux statuts suivants :

- 3h IAS/DDA

#### Informations complémentaires

- IAS/DDA : Assurances divers : 3
- Thématique(s) : Réglementation

Modalité de suivi de la formation : Distanciel asynchrone

### MOYENS PÉDAGOGIQUES

La formation est dispensée dans le cadre d'un environnement numérique pédagogique mettant à disposition de l'apprenant des supports pédagogiques, ainsi que des exercices d'accompagnement.

### MOYENS D'ÉVALUATION MIS EN OEUVRE

Un QCM de fin de formation permettra d'attester de l'acquisition des connaissances.

Pour être lauréat de la formation, l'apprenant devra obtenir une moyenne strictement supérieure à 70% de bonnes réponses.

### ÉQUIPE PÉDAGOGIQUE

- **Direction** : Nicolas ESPLAN et Alexandre LESAULT, Directeurs JurisCampus, Docteurs en droit
- **Comité de perfectionnement** : Présidé par Michel LEROY (Professeur des Universités, directeur du M2 ingénierie du patrimoine UT Capitole).  
Sébastien GARCIA (Ingénieur patrimonial, chercheur), Anne-Mélaine DALY SCHVEITZER (Avocate fiscaliste), Lionel RAY (Consultant indépendant).

- **Responsable des épreuves** : Somaya EL KHADDARI

## VALIDATION DE LA FORMATION

Attestation de fin de formation et de réussite délivrée après la validation du QCM de contrôle des connaissances.

## ENCADREMENT ET ASSISTANCE PÉDAGOGIQUE TOUT AU LONG DE LA FORMATION À DISTANCE

Le tuteur est le garant du suivi de l'apprenant. Il sera chargé de le suivre et de l'assister durant son parcours d'apprentissage, de mesurer sa progression pédagogique, de déceler d'éventuels écarts et de proposer des correctifs.

<b>Tuteur</b>	Somaya EL KHADDARI
<b>Modalités d'accompagnement</b>	L'accompagnement se fait selon des outils de suivi à disposition sur l'environnement numérique d'enseignement (barre de progression, coche d'achèvement, parcours guidé, graphique de progression, ...).
<b>Comment et à quel moment peut-il être joint par l'apprenant ?</b>	Tous les jours ouvrés de la semaine de 9h30- 12h00 et de 14h00-17h30 par téléphone 05 62 88 28 43 sur rendez-vous (pris par mail), par mail à l'adresse coach@juriscampus.fr ou sur la plateforme de formation pédagogique via le forum.
<b>Dispositifs mis en place pour la promotion des partages et des échanges pédagogiques entre les apprenants</b>	Mise en place d'outils asynchrones de formation comme forum, messagerie privée etc...
<b>Délai de réponse à une demande d'accompagnement</b>	72 heures ouvrées à compter de la prise en charge de la demande (avec rendez-vous préalable).

## PROGRAMME DE LA FORMATION

- I) Le cadre juridique et réglementaire de la protection des consommateurs en assurance
  - Les grandes normes applicables
  - Rôle des autorités de régulation
  - Sanctions en cas de manquement
- II) Les droits fondamentaux des consommateurs en matière d'assurance
  - Devoir d'information et de transparence
  - Devoir de conseil
  - Droit de rétractation
  - Protection contre les clauses abusives
- III) Mécanismes de protection des consommateurs dans la gestion des contrats d'assurance
  - Souscription des contrats
  - Résiliation des contrats
  - Gestion des sinistres
  - Traitement des litiges
- IV) Obligations spécifiques des assureurs et des intermédiaires
  - Réglementation applicable aux professionnels
  - Transparence sur les tarifs et les conditions
  - Responsabilité en cas de manquement
- VI) Dispositifs de protection en cas de litige ou de réclamation
  - Outils de résolution amiable.
  - Procédures judiciaires
  - Recours collectifs

