

Accompagnez les personnes vulnérables avec une méthode commerciale adaptée !

## Objectifs

- J'applique la réglementation en matière de distribution auprès des personnes dites vulnérables
- J'expérimente les nouveaux outils mis à disposition du consommateur
- Je dispose de retours d'expérience et de bonnes pratiques de la place

## Programme

### LES PRATIQUES COMMERCIALES ENVERS LES PERSONNES VULNERABLES

- Obligations d'information et de conseil
  - les principes
  - les recommandations de l'ACPR : 2013-R-01 du 8 janvier 2013, 2016 Annexe à la Recommandation 2013-R-01, concernant le recueil via des interfaces numériques
- La transposition de la DDA sur le devoir de conseil : Niveau 1, Niveau 2, Niveau 3 : Analyse des documents et synthèse
- Le parcours client dans un univers digital
  - Avant (publicité, démarchage)
  - Pendant (phase précontractuelle, phase contractuelle)
  - Après (suivi de la relation client)

### LA NOTION DE PERSONNE DITE « VULNÉRABLE »

- Qu'est-ce que la vulnérabilité ?
- La vulnérabilité au sens de la Loi (article 223-15-2 du code pénal)
  - soit un mineur
  - soit une personne dont la particulière vulnérabilité, due à son âge, à une maladie, à une infirmité, à une déficience physique ou psychique ou à un état de grossesse
  - soit une personne en état de sujétion psychologique ou physique résultant de l'exercice de pressions
- Les besoins et attentes des personnes en situation de handicap : ressources, création-gestion-transmission d'un patrimoine
- Les besoins et attentes des personnes vieillissantes
  - risque de manque (revenus, dépendance, santé)
  - risque de gestion (digitalisation, information, compréhension, agir dans son intérêt)
  - risques décès (protection du survivant, transmission)

### LES DROITS CIVILS, CIVIQUES ET PATRIMONIAUX

## Secteurs

- Assurance

## Format

- Collectif
- Distanciel synchrone
- Présentiel

## Compétences

- Commerciale
- Réglementaire
- Technique métier

## Thèmes

- Assurance vie
- Relation client

## Publics

- Collaborateurs
- Commerciaux

## Pré-requis

Tout collaborateur en contact direct avec la clientèle, en face à face ou au téléphone

- Actes usuels, de la vie civile, à caractères strictement personnel
  - Pacs, mariage, divorce
  - Actes de disposition (donation testaments)
  - Actes d'administration (souscription assurance vie, procuration)
  - Protection du logement
  - Emploi et réception de capitaux
  - Gestion de comptes bancaires
  - Mandat de protection futur

### **ADAPTER LES PRATIQUES COMMERCIALES À LA CLIENTÈLE « VULNÉRABLE »**

- Un devoir de conseil renforcé, face aux risques
  - la souscription, notion d'âge et de consentement
  - la vente d'unités de comptes, définir un profil de risque
  - la clause bénéficiaire
  - la signature électronique
  - la vente à distance
  - le démarchage agressif
- Le parcours clients « vulnérables » à l'ère du numérique : approche psychologique et juridique
  - l'accompagnement des populations vieillissantes
  - les majeurs protégés
- Jurisprudence et retours de la Direction du contrôle des pratiques commerciales : abus de faiblesse, escroquerie, mauvaises pratiques

### **Modalités pédagogiques**

- Ateliers
- Questionnaires
- Réalisation d'exercices
- Traitement de cas pratiques

### **Modalités d'évaluation**

- Questionnaire (amont, aval à chaud, aval à froid)