

## POINTS CLÉS DE LA RECOMMANDATION ACPR

Référence : DL347A	Durée :	Niveau : Bases	Modalités : E-Learning	Tarifs : Nous consulter
-----------------------	---------	-------------------	---------------------------	----------------------------

## LIEUX ET DATES :

### A distance

Nous consulter

## OBJECTIFS

- Définir ce qu'est une réclamation
- Appliquer les nouvelles recommandations de l'ACPR

### Information complémentaire :

Module disponible dans l'**Université Digitale Ifpass** accessible par abonnement.

Pour plus de renseignements [cliquez ici](#) ou [contactez-nous](#)

**[Consultez le taux de satisfaction de nos formations e-learning ici >>](#)**

## POINTS FORTS

**Modalités pédagogiques :**

Une pédagogie pensée pour articuler efficacité et autonomie. Un quiz final permettant de valider la bonne acquisition des connaissances. Une fiche pratique pour avoir les points clés de la formation toujours sous la main. De nombreux exemples illustrant les connaissances transmises.

**Formateur(s) :**

Diplômé de Sciences Po, ancien élève de l'ENA, Arnaud Chneiweiss a débuté sa carrière au Ministère de l'Economie et des Finances. Il a depuis 2001 poursuivi sa carrière dans le secteur de l'assurance. En juillet 2016, Il devient Délégué général de la Fédération Française de l'Assurance et est nommé Médiateur de l'Assurance en mars 2020. Il est, depuis 2017, membre du comité éditorial de la revue Risques.

**Les plus de la formation :**

Vous allez apprendre les dernières recommandations de l'ACPR sur le traitement des réclamations.

Pour les personnes en situation de handicap souhaitant suivre une formation en e-learning, nous vous invitons à contacter notre référente handicap, Nadia Benakli, par e-mail à [nbenakli@ifpass.fr](mailto:nbenakli@ifpass.fr) ou par téléphone au 01 47 76 58 35, afin de déterminer les formations accessibles.

**[Consultez le taux de satisfaction de nos formations  
PLANETE CSCA RH ici >>](#)**

**PROGRAMME**

- A. Définition d'une réclamation
- B. Réforme du traitement des réclamations

**Modalités pédagogiques :**

Une pédagogie pensée pour articuler efficacité et autonomie. Une formation pertinente tant en 100% digital que dans le cadre d'un dispositif mixte. Des vidéos donnant de nombreux conseils concrets et opérationnels pour une mise en pratique immédiate. Un support d'animation pour avoir les points clés de la formation toujours sous la main.

**Validation des acquis :**

**Comment est-elle évaluée ?**

Une évaluation vous attend, mais rassurez-vous, il n'y a pas de pièges, ni même de mauvaises surprises... dès lors que vous suivez normalement votre formation ! Obtenez un score minimum de 80% de bonnes réponses et inscrivez cette formation à votre tableau des réussites ! Vous pouvez refaire le questionnaire autant de fois que vous le souhaitez !

## **Comment cette formation est-elle validée ?**

Pour valider cette formation, vous devez avoir :

Lu l'ensemble des ressources écrites mises à disposition : objectifs, parcours, présentation du formateur, déroulé pédagogique, ... ;

Visionné d'un bout à l'autre les vidéos ;

Téléchargé et consulté le support de conférence ;

Téléchargé et consulté la fiche pratique ou infographique ;

Réussi l'évaluation dans les conditions mentionnées ci-dessus.

## **Validation DDA**

Pour répondre à l'obligation de formation continue des distributeurs d'assurance d'au moins 15 heures annuelles, cette formation doit être impérativement réalisée dans le cadre d'un plan de développement des compétences personnalisé du participant (article A512-8 2° du Code des assurances).

### **Personnalisation parcours :**

**Une question technique ? Pédagogique ? Notre équipe pédagogique, community managers et webcocoons, est là pour y répondre ! Nous nous engageons à vous apporter une réponse dans un délai de 48 heures ouvrées après le dépôt de la question sur le forum dans l'onglet "Communauté".  
Vous avez dit webcocoons ? Tout à fait ! Le webcocoons est notre couteau suisse, professionnel de**

## **l'assurance formé à l'accompagnement des participants en ligne. Son rôle ? Répondre aux questions pédagogiques, techniques et administratives que vous pouvez vous poser !!**

### **Fiche identité :**

Ce module de formation fait l'objet d'une actualisation annuelle.  
Ce module est la propriété d'Ifpass Services.

Il contient les éléments suivants :

1. 1 séquence vidéo de type interview
2. 1 fiche pratique "Pour aller plus loin"
3. 1 quiz final

### **PUBLIC**

Cette formation s'adresse à tout type de public.

**Pour les personnes en situation de handicap** souhaitant réaliser une formation e-learning :

Nous vous invitons à prendre contact avec notre référent handicap (Nadia Benakli - [nbenakli@ifpass.fr](mailto:nbenakli@ifpass.fr)) afin de déterminer les formations accessibles.

### **PRÉ-REQUIS**

#### **Prérequis pédagogiques :**

Cette formation ne nécessite pas de prérequis spécifiques.

#### **Prérequis techniques :**

- Navigateurs internet
- Chrome (2 dernières versions majeures)
- Firefox (2 dernières versions majeures)
- Edge (2 dernières versions majeures)
- Safari sur OSX (2 dernières versions majeures)

Les vidéos de cette formation sont hébergées sur le site vimeo.com. Elles sont sous-titrées.

#### **Logiciels :**

- Lecteur PDF (pour les documents associés)
  - Lecteur audio/vidéo
  - Suite Microsoft Office (pour la restitution des missions)
- Un casque audio peut être nécessaire si les formations sont suivies dans un espace partagé.

**Modalité d'accès :**

- Les demandes d'inscription se font par mail à [mo-inscriptions@ifpass.fr](mailto:mo-inscriptions@ifpass.fr)
- Toutes les démarches administratives et financières doivent être réglées avant le début de la formation. Veuillez noter qu'en cas de demande de financement à un organisme financeur, la démarche de prise en charge est à réaliser par le candidat ou l'entreprise et doivent être réalisées à l'avance

**TARIFS ET FINANCEMENTS**

Exonérés de TVA

Module disponible dans l'Université Digitale Ifpass accessible par abonnement.  
Pour plus de renseignement contactez-nous !

**CONTACT**

[mo-inscriptions@ifpass.fr](mailto:mo-inscriptions@ifpass.fr) / [01 47 76 58 70](tel:0147765870)

Généré le 22/01/2025 à 10:51