



PRÉSENTATION DU PROGRAMME DE FORMATION

RGPD



Les objectifs de la formation

- Savoir appliquer le RGPD dans l'assurance
- Savoir lutter contre le blanchiment des capitaux
- Maîtriser le RGPD pour les créations de fiche client
- Connaître la fidélisation client

Pré-requis

- Aucun pré-requis nécessaire
- Accessible à tous

Public

- Professionnel de l'assurance

Durée : 9 Heures



Moyens pédagogiques

Cours théoriques
Etudes de cas
Questions/Réponses

Moyens Matériels

Ordinateurs/Tablettes/Smartphone

Méthodes d'évaluations

Quiz composé de QCU

FINANCEMENT

Cette action de formation peut faire l'objet d'une prise en charge OPCO. L'Academy étudie chaque dossier individuellement et vous accompagne dans les démarches de financement.

Module 0 : Test de positionnement

Module 1: Appliquer le RGPD dans l'assurance

Le RGPD dans la continuité de l'histoire française de la protection des données

- Le RGPD dans la continuité de l'histoire française de la protection des données
- Quiz

Le cadre et les définitions du RGPD

- Cadre et définition du RGPD
- Application au monde de l'assurance
- Le consentement dans le cadre du RGPD
- Quiz

Les droits de la personne concernée

- Les droits des personnes concernées
- Quiz

Les enjeux de la mise en conformité pour les assureurs

- Les enjeux de la mise en conformité
- Quiz

Rendre compte de sa mise en conformité - "Accountability"

- Rendre compte de sa mise en conformité « Accountability »
- Quiz

Les enjeux du maintien en conformité : le DPO

- Les enjeux du maintien en conformité - le DPD
- Quiz

Le RGPD, son contrôle et son application

- Le RGPD, son contrôle et son application
- L'application du RGPD - les premières années
- Quiz

Module 2 : Lutter efficacement contre le blanchiment des capitaux

Définition et cadre juridique

- Définitions et typologies des opérations de blanchiment et de financement du terrorisme
- Cadre juridique et réglementaire
- Les organismes assujettis à la réglementation LCB-FT
- Les autorités et instances impliquées en matière de LCB-FT
- Quiz

Connaître les obligations pesant sur les organismes

- Les obligations organisationnelles en matière de LCB-FT
- Les obligations de vigilance en matière de LCB-FT
- Les obligations de vigilance en matière de LCB-FT : la vigilance allégée
- Les obligations de vigilance en matière de LCB-FT : la vigilance renforcée
- Les obligations en matière de gel des avoirs
- Les obligations déclaratives en matière de LCB-FT
- Quiz

Organiser la lutte contre le blanchiment au sein et en dehors des groupes

- Les entités concernées par l'échange d'informations dans le cadre du dispositif LCB-FT
- Le périmètre des informations susceptibles d'être échangées dans le cadre du dispositif LCB-FT
- L'organisation et la sécurisation de l'échange d'informations en matière de LCB-FT
- Quiz

Recourir à des tiers pour la mise en œuvre des obligations de vigilance

- Le recours à la tierce introduction pour la mise en œuvre des obligations de vigilance
- Le recours à l'externalisation pour la mise en œuvre des obligations de Vigilance
- Quiz

Connaître les modalités de contrôle et les sanctions encourues

- Les sanctions pénales et civiles en matière de LCB-FT
- Le contrôle et les sanctions disciplinaires en matière de LCB-FT
- Quiz

Module 3 : Les bases du RGPD pour créer une fiche client

- Introduction
- Qui est alors concerné par le RGPD ?
- Le RGPD qu'est-ce que c'est ?
- Le RGPD, concrètement je fais quoi ?
- Quelles données sont concernés ?
- Créer une fiche et faire accepter la Newsletter

Module 4 : L'après-vente et la fidélisation

- Pourquoi fidéliser ses clients ?
- Pourquoi s'intéresser à la fidélisation client ?
- L'importance de la vente pour garantir la fidélité client
- Découvrez 5 conseils pour fidéliser un client
- L'écoute : clé de la relation clients
- Vendeurs : soyez au top de votre relation client
- Optimiser la gestion de son portefeuille clients
- Quelles sont les meilleures stratégies pour développer son portefeuille client ?
- Le début de la relation client ou comment bien gérer l'après-vente et la fidélisation
- Comment soigner sa relation client avec un site web
- Comment se différencier en temps de crise ? Quelles sont les meilleures stratégies en matière de fidélisation client ?
- Comment optimiser la gestion de votre portefeuille clients à l'heure du digital ?
- La satisfaction client, l'une des meilleures techniques de fidélisation
- Les conséquences de l'insatisfaction client
- Qu'est-ce que la relation client et comment soigner sa mise en application au sein de votre entreprise ?
- Comment enrichir une relation client à distance dans une organisation omnicanale ?
- Quiz
- Conclusion

Test de satisfaction