

Annexe 5-1. (Article A. 511-2)

I.- Les actions de formation ou de développement professionnel continu portent sur un ou plusieurs ensembles de compétences générales ou spécifiques mentionnés au II ci-dessous. Afin de répondre aux exigences de formation mentionnées au II de l'article LP 511-5 les compétences spécifiques sont adaptées à la personne concernée en fonction de la nature des produits qu'elle distribue, des modes de distribution auxquels elle recourt et des fonctions qu'elle exerce. Les actions de formation permettent d'actualiser régulièrement les compétences générales ou spécifiques au poste occupé par la personne concernée, notamment celles relatives à la connaissance des évolutions de la réglementation relative à la distribution d'assurances.

II.- En application du II de l'article A. 511-2, les compétences nécessaires à l'exercice des fonctions mentionnées au II de l'article LP 511-5, ainsi que les actions de formation ou de développement professionnel continu correspondantes, sont :

1. Au titre des compétences professionnelles générales :

a) Appréhender l'activité et l'environnement de la distribution d'assurances et ses évolutions au regard des fonctions exercées :

- maîtriser les conditions d'accès et d'exercice de l'activité de distributeur ;
- appréhender les différents acteurs de la distribution d'assurances ;
- maîtriser les règles de gouvernance et de surveillance des produits, de protection de la clientèle, d'information et de conseil, de gestion des conflits d'intérêts, de rémunération, de traitement des réclamations, ainsi que le dispositif de médiation ;
- identifier les évolutions juridiques, économiques, financières, démographiques, technologiques ou sociétales, et leurs impacts sur la distribution d'assurances ;
- tirer les conséquences de ces évolutions sur son activité en matière de distribution d'assurances.

b) Maîtriser la relation client :

- maîtriser l'information sur les produits présentés au client ;
- appréhender l'ensemble des composantes de la situation du client ;
- identifier et analyser les besoins du client, le conseiller et proposer une solution cohérente ou appropriée ;
- maîtriser le processus de la recommandation personnalisée ;
- formaliser l'information et le conseil, notamment la traçabilité du questionnement du client sur ses besoins et demandes ainsi que des solutions proposées, et la traçabilité de l'ensemble des informations et documents remis au client ;

- identifier et prendre en compte les évolutions de la situation et des besoins du client nécessitant une évolution du contrat.

c) Mettre en œuvre les mesures de prévention et de conformité :

- appliquer les règles en matière de contrôle interne, de prévention des risques, de protection des données personnelles, de lutte contre la fraude, de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme et de lutte contre la corruption ;
- appliquer les règles déontologiques.

d) S'adapter aux évolutions organisationnelles et technologiques :

- maîtriser les outils de l'environnement de travail dont les outils du parcours client y compris les outils digitaux ;
- s'approprier la culture de l'entreprise en vue de favoriser l'intérêt du client tout au long du processus de distribution ;

e) Développer un portefeuille dans le respect de la réglementation :

- prospecter, commercialiser et négocier de manière adaptée à la clientèle concernée ;
- traiter les données des clients en vue d'adapter l'offre ;
- maîtriser les règles applicables en matière de collecte, mise à jour, gestion et exploitation des données client.

2. Au titre des compétences professionnelles spécifiques à la nature des produits distribués :

a) Assurance de personnes-vie, capitalisation :

- appréhender les marchés des produits d'épargne pertinents ;
- appréhender les régimes matrimoniaux, successoraux et fiscaux applicables ;
- apprécier les avantages et risques liés aux différentes options d'investissement.

b) Assurances de personnes en prévoyance, santé, retraite :

- appréhender les règles du droit fiscal, social et du travail ;
- appréhender les marchés de produits santé, prévoyance et retraite pertinents et maîtriser l'articulation entre la protection sociale obligatoire et les garanties distribuées ;
- maîtriser les mécanismes de l'assurance collective.

c) Assurance dommages aux biens et responsabilités

- appréhender le marché des produits d'assurance de biens et responsabilités pertinents ;

- comprendre les règles spécifiques applicables notamment celles relatives à la protection de la clientèle.

3. Au titre des compétences professionnelles spécifiques à certains modes de distribution :

- maîtriser les spécificités et les règles applicables au démarchage ;
- maîtriser les spécificités et les règles applicables à la vente à distance ;
- maîtriser les techniques et les outils permettant de gérer les différentes étapes de la relation client à distance.

4. Au titre des compétences professionnelles spécifiques à certaines fonctions :

a) Intermédiaires personnes physiques et mandataires sociaux des intermédiaires personnes morales, en contact direct avec la clientèle ou qui encadrent habituellement des personnes en contact direct avec la clientèle :

- concevoir ou mettre en œuvre un plan d'actions commerciales ;
- adapter la commercialisation à l'évolution de l'environnement économique, de la réglementation applicable ou le cas échéant de l'offre de produits ;
- encadrer et animer les activités des salariés assurant des fonctions de distribution ;
- connaître les procédures de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution en matière de contrôle et de sanction ou les procédures de contrôle interne déclinées au sein de l'entité.

b) Personnes directement responsables d'un bureau de production ou de l'animation d'un réseau de personnes en lien direct avec la clientèle :

- concevoir ou mettre en œuvre un plan d'actions commerciales ;
- adapter l'organisation interne et la commercialisation à l'évolution de l'environnement économique, de l'offre de produits le cas échéant, ou le droit applicable ;
- mettre en place ou appliquer les règles des procédures internes ;
- encadrer et animer les activités des salariés assurant des fonctions de distribution placés sous sa responsabilité ;
- connaître les procédures de la Polynésie française en matière de contrôle et de sanction ou les procédures de contrôle interne déclinées au sein de l'entité.