BANQUE - ASSURANCE

DDA et assurance emprunteur : informer, conseiller et formaliser la vente

L'assurance emprunteur se vend dans le temps court du crédit. Les garanties sont présentées rapidement, les exclusions passent inaperçues, la quotité est fixée sans discussion et le conseil délivré ne laisse aucune trace écrite. Lors d'un sinistre refusé ou d'une réclamation, l'établissement ne peut pas démontrer ce qui a été expliqué. Ce format court reprend le cycle de vente sous l'angle DDA. Le participant relie exigences et besoins du client aux garanties proposées, apprend à expliquer les exclusions et la quotité, puis formalise le conseil et maîtrise les situations de substitution et de réclamation.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
2 jours — 14 h	**Présentiel ou à distance**	**À partir de 1 880 € HT**	**11 jours ouvrés après validation du financement.**

Mon Pôle Formation est un organisme certifié Qualiopi. La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : **ACTIONS DE FORMATION** — certificat n° 76 31 02622 31 (SGS ICS)

01 Public visé et prérequis

PUBLIC VISÉ
Conseillers clientèle chargés de crédit immobilier intermédiaires en assurance et collaborateurs distribuant des contrats d'assurance emprunteur.

PRÉREQUIS
Pratique de la distribution de crédit ou de produits d'assurance.

POSITIONNEMENT À L'ENTRÉE
Analyse du besoin et test de positionnement. Vos réponses sont partagées avec votre formateur afin d'adapter la formation à votre niveau et votre contexte professionnel.

02 Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Appliquer les obligations DDA à la vente d'une assurance emprunteur
- Recueillir les exigences et les besoins avant toute proposition
- Expliquer les garanties les exclusions et le choix de la quotité
- Formaliser le conseil délivré de façon traçable
- Traiter une demande de substitution et une réclamation client

03 Programme détaillé

M1 Assurance emprunteur et cadre DDA

- Situer le produit et les obligations du distributeur
- Rôle de l'assurance emprunteur dans le financement
- Obligations du distributeur au titre de la distribution d'assurance
- Documents remis au client avant la souscription
- Responsabilité du distributeur en cas de manquement
- À retenir : Ce qui n'est pas formalisé par écrit sera considéré comme non délivré le jour de la réclamation.

M2 Recueil du besoin et conseil

- Ajuster la couverture à la situation réelle
- Recueil des exigences et des besoins de l'emprunteur
- Garanties décès incapacité invalidité et perte d'emploi
- Lecture des exclusions et des conditions de prise en charge
- Déclaration de santé et conséquences d'une inexactitude
- Choix de la quotité entre coemprunteurs
- Cas pratique : Les participants ajustent les quotités d'un couple dont les revenus et les risques professionnels diffèrent.

M3 Formalisation substitution et suivi

- Tenir la relation après la signature
- Rédaction du conseil délivré et pièces conservées
- Demande de substitution et examen de l'équivalence des garanties
- Information du client en cours de vie du contrat
- Traitement d'une réclamation et d'un refus de prise en charge
- Mise en situation : Un participant répond à un client dont la prise en charge est refusée au titre d'une exclusion.

04 Modalités pédagogiques, méthodes et moyens

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES
Présentiel ou à distance

LIEU / FORMAT
Dans vos locaux — jusqu'à 10 collaborateurs, Paris — Présentiel, À distance — Classe virtuelle

MÉTHODES MOBILISÉES
• Apports théoriques, ateliers et cas pratiques. Support de cours numérique et fiches méthodes fournis.

ENCADREMENT
Formateurs qualifiés et expérimentés, experts de leur domaine, sélectionnés par Mon Pôle Formation.

05 Modalités d'évaluation et de suivi

ÉVALUATION DES ACQUIS
• QCM et mises en situation. Évaluation des acquis en début et en fin de parcours, évaluation à chaud et à froid à 60 jours.

SUIVI DE L'EXÉCUTION
• Émargement des participants
• Certificat de réalisation remis à l'issue de la formation

SANCTION DE LA FORMATION
Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

06 Type de reconnaissance

Formation non certifiante — Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

07 Modalités d'accès, financement et tarifs

MODALITÉS D'INSCRIPTION
Inscription en ligne, par téléphone, par devis ou via votre OPCO.

DÉLAI D'ACCÈS
11 jours ouvrés après validation du financement.

FINANCEMENTS POSSIBLES
• OPCO et plan de développement des compétences
• FAF et CFP
• France Travail
• Paiement jusqu'à 6 fois sans frais

DATES / SESSIONS
Entrées permanentes

FORMULE	DÉTAIL	TARIF
Inter-entreprises	-10 % dès 2 participants, -15 % dès 3, -20 % à partir de 4 inscrits sur la même session.	**À partir de 1 880 € HT**

Prix nets — exonération de TVA, article 261-4-4° du CGI.

08 Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Accessible aux personnes en situation de handicap. Contactez notre référent handicap pour construire une solution adaptée : contact@monpoleformation.fr

RÉFÉRENT HANDICAP
Tiffany LESTROUBAC

CONTACT
contact@monpoleformation.fr

09 Indicateurs de résultats

INDICATEUR	RÉSULTAT	MODALITÉS DE CALCUL
Taux de satisfaction	**N/A**	Moyenne des notes de satisfaction des stagiaires sur les 12 derniers mois
Taux d'abandon	**N/A**	Calculé sur les 12 derniers mois

Résultats arrêtés au 29/09/2026. N/A : donnée non disponible ou effectif insuffisant sur la période.

10 Contacts

INSCRIPTIONS ET INFORMATIONS
contact@monpoleformation.fr
01 87 66 57 66

ADRESSE
10a rue du Maréchal de Lattre de Tassigny, 76420 Bihorel

RÉCLAMATIONS
Par e-mail : contact@monpoleformation.fr