

Formation : Substitution d'assurance : répondre aux objections des banques



PUBLIC CIBLE

Collaborateurs/trices d'un service de gestion en interaction avec les banques, courtiers et assureurs



PRÉREQUIS

Aucun



DURÉE

2h30



OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Qualifier et sécuriser une demande de substitution.
- Appliquer un processus de substitution conforme à la réglementation.
- Argumenter un refus bancaire et mettre en œuvre des outils opérationnels.



TARIF

1350 €
par groupe

MOYENS ET MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- 2h30 de formation animée par un formateur expert en assurance
- Construction d'un arbre de décision, de check list,
- Etude de situation
- Quizz

MODALITÉS D'INSCRIPTION ET DÉLAIS D'ACCÈS

- Etude de la demande de formation et inscription à l'adresse contact@kereisformation.com
- Démarrage possible à tout moment de l'année

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Auto Evaluation
- Quizz de fin

TYPE DE VALIDATION

- Attestation de formation

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

○ La formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Une étude des conditions d'accès et des moyens de compensation sera réalisée en amont de l'inscription afin d'identifier plus précisément les conditions de réalisation et de faisabilité de la formation. Prendre contact en amont avec notre référent Handicap à : contact@kereisformation.com

PROGRAMME

ENJEUX ET CADRE GÉNÉRAL DE LA SUBSTITUTION – 30 minutes

- Rôle du gestionnaire back et front office
- Assurance emprunteur : facultative / exigée.
- Enjeux économiques, juridiques et réputationnels
- Responsabilités opérationnelles dans le parcours client

CADRE LÉGAL ET RÉGLEMENTAIRE APPLICABLE – 1h30

- Panorama des textes fondateurs
- Articles clés des codes de la consommation et des assurances
- Avancées majeures de la loi Lemoine

PÉRIMÈTRE D'APPLICATION : PRÊTS ÉLIGIBLES ET EXCLUSIONS – 1h

- Crédits relevant du dispositif Lemoine
- Périmètres exclus
- Cas particuliers : usage mixte, multi-prêts
- Conséquences pratiques sur la substitution et la résiliation

TRAITEMENT OPÉRATIONNEL D'UNE DEMANDE DE SUBSTITUTION – 1h30

- Constitution du dossier
- Equivalence des garanties (critères CCSF)
- Délais légaux de réponse
- Avenant au contrat de crédit
- Gestion des preuves et traçabilité
- Prévention des « trous de garantie »

PROGRAMME

GESTION ET TRAITEMENT DES REFUS BANCAIRES – 1h30

- Motif légal unique de refus
- Refus abusifs les plus fréquents
- Analyse de cas concrets
- Stratégies de réponse

ATELIERS PRATIQUES ET SYNTHÈSE – 1 heure

- Atelier 1 – Elaboration d'une check-list opérationnelle complète
- Construction d'un arbre de décision de traitement
- Partage des bonnes pratiques
- Synthèse des acquis et points de vigilance métier

Vos interlocuteurs

VOTRE RÉFÉRENT PÉDAGOGIQUE ET FORMATEUR

Bruno FERRE

Formateur expert en crédit et en assurance



Fort de plus de 30 ans d'expérience dans les secteurs de la banque, du crédit et de l'assurance, Bruno a exercé des fonctions de direction d'agence, de management commercial, d'animation de réseaux franchisés et de contrôle interne avant de rejoindre Kereis Formation en tant que formateur-concepteur métier.

Ses domaines d'expertise : Expert des métiers du crédit, de l'assurance, de la conformité et de la réglementation, il conçoit des parcours de formation innovants et anime des formations en présentiel, en classe virtuelle et en e-learning. Son expérience opérationnelle lui permet de proposer des formations concrètes, directement applicables sur le terrain, tout en maîtrisant les outils de conception digitale tels que Talensoft et Storyline.

Ses points forts : Expert métier reconnu – Pédagogue et engagé – Excellente connaissance du terrain – Sens de la transmission – Leadership et management – Rigueur et méthode – Innovation pédagogique – À l'écoute et orienté accompagnement.

VOS CONTACTS

Pôle administratif:

Marine LEGRAND & Anne-Claire GIRIN
contact@kereisformation.com
01 80 52 35 21

Pôle technique :

Emmanuelle BERTRAND & Hortensia N'GORA
tuteur@kereisformation.com

Pôle pédagogique:

Sophie CORINI et Bruno FERRE
tuteur@kereisformation.com



Kereis Services, société en nom collectif
3 rue Victor Schoelcher 44800 SAINT-HERBLAIN
822 620 225 00018

www.kereisformation.com

