

# ACCOMPAGNER LA CLIENTÈLE VULNÉRABLE (DDA COMPATIBLE)

COMPÉTENCES TRANSVERSALES



10h30



Sur demande



Compatible

## OBJECTIFS

- Comprendre les enjeux et problématiques liés à la clientèle dite vulnérable,
- Connaître et savoir détecter les différentes formes et signaux de vulnérabilité,
- Identifier les solutions à mettre en œuvre et savoir appréhender une situation de vulnérabilité,
- Connaître le cadre réglementaire, adapter la commercialisation, mettre en place un cadre de prévention des risques des produits bancaires et d'assurance auprès de la clientèle vulnérable.

## PUBLIC VISÉ

Conseillers clientèle de particuliers (équipes commerciales, middle et back-office clients) gestionnaires de contrats bancaires et d'assurance, collaborateurs des fonctions Conformité et Audit.



## Animation

**André JACQUEMET** : Spécialiste en gouvernance, gestion des risques et conformité

**Jean Lou GALISSI** : Spécialiste du contrôle de conformité des établissements bancaires et financiers et de l'audit interne

**Nadia CHEKKOURI** : Directrice adjointe Inclusion et Culture Financières, Crédit Municipal de Paris



## Prérequis

Aucun



## Tarifs

**Adhérent** : 1670€ HT par participant

**Non adhérent** : 1890€ HT par participant

**Intra** : nous consulter



## Méthodes pédagogiques

Exposé théorique | échanges entre les participants | exercices pratiques | études de cas | tables rondes | quiz amont et aval



## Moyens pédagogiques

Diaporamas | tests interactifs | supports de travail

## PROGRAMME

### INTRODUCTION

Le contexte démographique et les stratégies de supervision des régulateurs et les différents travaux

### NOTIONS ET DÉFINITIONS

- I. La notion de vulnérabilité et ses différentes acceptions
- II. Autres notions
- III. Le code civil
- IV. Le code de la consommation

### RECONNAÎTRE UNE PERSONNE VULNÉRABLE

- I. Les situations de handicap, de dépendance, d'invalidité, de perte d'autonomie, la dégradation cognitive
- II. Les facteurs susceptibles d'entraîner une vulnérabilité
- III. Recommandations de la HAS
- IV. Rôles et responsabilité de l'entourage

### LES RISQUES ENCOURUS PAR LES DISTRIBUTEURS

- I. Les risques de non-conformité relatifs à la protection de la clientèle
- II. Les risques de contentieux et de pertes opérationnelles
- III. L'abus de faiblesse, les pratiques discriminantes, les pratiques commerciales agressives, etc.

### CADRE RÉGLEMENTAIRE EN MATIÈRE DE COMMERCIALISATION DES PRODUITS BANCAIRES, ASSURANTIELS ET FINANCIERS

- I. Panorama réglementaire en matière de commercialisation
- II. Les règles en matière de gouvernance

des produits à destination d'une clientèle vulnérable

III. Les attentes des superviseurs pour la distribution des produits bancaires et d'assurance auprès d'une clientèle vulnérable

### COMPRENDRE LA NOTION DE VULNÉRABILITÉ ET SES ENJEUX

- I. Définitions
- II. Paradigmes
- III. Enjeux

### CONNAÎTRE LES FACTEURS ET LE CONTEXTE DES VULNÉRABILITÉS

- I. Identifier les principaux facteurs de vulnérabilité et le contexte des vulnérabilités
- II. Lister les facteurs de vulnérabilité selon leur nature (exercice)

### COMPRENDRE LES BÉNÉFICES DE L'ACCOMPAGNEMENT ET SAVOIR LE METTRE EN PRATIQUE

Accompagner le client vulnérable : quels bénéfices ? (cas pratique) Les 3 axes de l'accompagnement

### CONNAÎTRE LES OUTILS ET ACTEURS DU TERRITOIRE SUR LES DIFFÉRENTES VULNÉRABILITÉS

- I. Paysage social
- II. Outils
- III. Cartographie des acteurs du territoire

### UN AUTRE REGARD SUR LA VULNÉRABILITÉ

- I. Cercle Vulnérabilités et Société
- II. Le pouvoir de la vulnérabilité Brené Brown