

E-Learning - Gestion des réclamations

CONFORMITE

Objectifs pédagogiques

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

- Définir une réclamation au sens de l'ACPR
- Lister les étapes pour traiter une réclamation (modèle de procédure)

Catégorie et but

La catégorie prévue à l'article L.6313-1 est : Action de formation

Formation en E-Learning de 1h00 sur la gestion des réclamations.

Cette formation éligible à la DDA, a pour but d'informer les collaborateurs sur les exigences de l'ACPR pour le traitement de cette problématique. Il vous sera présenté des cas pratiques et des modèles de procédures internes. A l'issue de chacun des parcours, vous effectuerez un quizz informel pour valider vos compétences.

Cette action a pour but (article L.6313-3) :

- De permettre à toute personne sans qualification professionnelle ou sans contrat de travail d'accéder dans les meilleures conditions à un emploi ;
- De favoriser l'adaptation des travailleurs à leur poste de travail, à l'évolution des emplois ainsi que leur maintien dans l'emploi et de participer au développement de leurs compétences en lien ou non avec leur poste de travail. Elles peuvent permettre à des travailleurs d'acquérir une qualification plus élevée ;
- De réduire, pour les travailleurs dont l'emploi est menacé, les risques résultant d'une qualification inadaptée à l'évolution des techniques et des structures des entreprises, en les préparant à une mutation d'activité soit dans le cadre, soit en dehors de leur entreprise. Elles peuvent permettre à des salariés dont le contrat de travail est rompu d'accéder à des emplois exigeant une qualification différente, ou à des non-salariés d'accéder à de nouvelles activités professionnelles ;
- De favoriser la mobilité professionnelle.

Public

Le public concerné est :

- Tous collaborateurs, gestionnaires, encadrants, mandataires, manager ... en lien avec la clientèle, distribuant des produits d'assurances
- Personne nommée par l'assureur ou l'intermédiaire comme référent tracfin ou gestionnaire réclamation

PERFORM ASSUR

80 rue CHARLES DUCHESNE BAT LE MERCURE B

13290 AIX EN PROVENCE – LES MILLES

Email : info@perform-assur.fr

Tel : +33413106399



ACCESSIBILITE ET HANDICAP

Vous êtes en situation de handicap ?

Nous nous engageons à nous adapter à toutes demandes de modification de support, de lieu, d'outil pédagogique, des horaires, du rythme.... Nous sommes à votre disposition et à votre écoute. Même en cas d'impossibilité de notre part du point de vue logistique, nous nous assurons de vous proposer une alternative à votre parcours de formation.

PERFORM ASSUR | SAS au capital social de 10 000€ |

80 rue CHARLES DUCHESNE BAT LE MERCURE B 13290 AIX EN PROVENCE – LES MILLES

Numéro SIRET : 88322418000033

Enregistré sous le numéro 93131839413.

Cet enregistrement ne vaut pas l'agrément de l'État. Mis à jour le 19.11.2025

PERFORM ASSUR

80 rue CHARLES DUCHESNE BAT LE MERCURE B
13290 AIX EN PROVENCE – LES MILLES
Email : info@perform-assur.fr
Tel : +33413106399



Délai et Modalités d'accès

Les délais d'accès à l'action sont : 1 semaine avant le début de la formation.

Prérequis :

- AUCUN

Durée

Cette formation se déroulera en 1.00 heures, sur un intervalle de 4.00 jours, en e-learning.

Tarif

Cette formation est dispensée pour un coût 30.00€ TTC (Conformément aux dispositions de l'article 261-4-4° du code général des impôts (CGI)).

Moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement - Éléments matériels de la formation

- Support pédagogique en ligne
- Supports techniques : Exemples réels ou virtuels contenus dans le support (vidéos, annexes...)
- Documentation : contenue dans les slides + documents supplémentaires
- Modèles de procédures internes et de chartres, Modèles de contrat

Présentation :

Perform'Assur est un centre de formation spécialisé dans le secteur de l'assurances qui a vu le jour en 2020, et qui propose aux compagnies, agents, courtiers et aux sociétés ayant leur propre service assurance, des formations sur les mécanismes des garanties, sur la gestion des sinistres et sur la vente de produits d'assurances.

Nos locaux sont situés sur Aix en Provence, toutefois, nos formateurs interviennent et se déplacent dans toute la France. Nos formations répondent à l'obligation de formation à la suite des directives de la DDA de 2018.

Nos techniques de formations :

- Explications sur les législations en vigueur
- Décryptage de contrat type
- Mise à disposition de document pour vous aider dans votre quotidien
- Quizz

Compétence et qualification de nos formateurs :

Nos formateurs sont tous issus du monde de l'assurances, ils participent tant à la création qu'à l'animation des supports de formation en présentiel.

Modalités techniques pour contacter nos formateurs :

Ils sont également à votre disposition, du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h pour répondre à toutes vos interrogations par mail à l'adresse info@perform-assur.fr ou par téléphone au 04.13.10.63.99.

Délai réponse suite à une demande de contact :

PERFORM ASSUR | SAS au capital social de 10 000€ |
80 rue CHARLES DUCHESNE BAT LE MERCURE B 13290 AIX EN PROVENCE – LES MILLES
Numéro SIRET : 88322418000033
Enregistré sous le numéro 93131839413.
Cet enregistrement ne vaut pas l'agrément de l'État. Mis à jour le 19.11.2025

PERFORM ASSUR

80 rue CHARLES DUCHESNE BAT LE MERCURE B
13290 AIX EN PROVENCE – LES MILLES
Email : info@perform-assur.fr
Tel : +33413106399



24 h (en jour ouvré)

Contenu de la formation

- GESTION DES RECLAMATIONS
 - DEFINITION D'UNE RECLAMATION
 - LES MODALITES DE TRAITEMENT

Suivi et évaluation

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Émargement
- Relevé de connexion
- Bilan : Questions écrites (Quizz, QCM, Cas concrets)

L'attestation de fin de formation est délivrée uniquement si l'intégralité des heures prévues a été suivie.

Pour les formations en e-learning, le temps de connexion est pris en compte dans le calcul des heures de présence.

En cas de suivi partiel, une attestation mentionnant les heures réellement effectuées et les compétences acquises pourra être remise.

Il incombe au stagiaire de veiller à sa disponibilité et au respect des temps de présence et de connexion requis.

Date de création : 25 août 2023

Date de dernière mise à jour : 23/12/2025

Version : 1

PERFORM ASSUR | SAS au capital social de 10 000€ |

80 rue CHARLES DUCHESNE BAT LE MERCURE B 13290 AIX EN PROVENCE – LES MILLES

Numéro SIRET : 88322418000033

Enregistré sous le numéro 93131839413.

Cet enregistrement ne vaut pas l'agrément de l'État. Mis à jour le 19.11.2025