FICHE DESCRIPTIVE DE MODULE

Cadre juridique de la bancassurance

Formation	Conseiller clientèle omnicanal bancassurance – RNCP 38815
Libellé du cours	Cadre juridique de la bancassurance
Formatrice	Laetitia RIBES
Durée du module	21 heures (6 séances de 3h30)
Bloc de compétences	Bloc 2 Conduite de la relation client et gestion du risque client

Compétences visées

- **C2.3** : Appliquer les procédures internes en lien avec les obligations légales, réglementaires et déontologiques dans le traitement des opérations.
- **C2.7** : Repérer une situation à risque (juridique, civil, pénal, financier, réglementaire) liée à une demande client ou à une opération.
- **C2.9** : Produire et gérer la documentation contractuelle et précontractuelle dans le respect des obligations juridiques et de conformité.

Objectifs du cours

- Comprendre les fondements juridiques encadrant l'activité bancaire et assurantielle.
- Appliquer les obligations légales et réglementaires liées à l'information, au conseil, au devoir de vigilance et à la contractualisation.
- Identifier les risques juridiques et contentieux liés aux opérations bancaires et assurantielles.
- Appliquer les procédures internes en lien avec les obligations juridiques (C2.3).
- Repérer une situation à risque civil, pénal ou réglementaire (C2.7).
- Gérer la documentation contractuelle et précontractuelle : protection du consommateur, transparence tarifaire, preuve (C2.9).
- Connaître les textes clés : Code monétaire et financier, Code des assurances, Code de la consommation, DSP2, DDA, loi Hamon, loi Lemoine, LCB-FT, RGPD.
- Prévenir les litiges en adoptant une posture conforme au droit bancaire et assurantiel.

Contenu (sujets / thèmes)

- Sources du droit bancaire et assurantiel (CMF, Code des assurances, Code de la consommation, jurisprudence).
- Rôle des autorités : ACPR, AMF, CNIL.
- Statut du conseiller bancaire et assurantiel : devoirs, responsabilités, limites.
- Protection du consommateur.
- DSP2 : cadre juridique des opérations de paiement (authentification forte, responsabilité).
- DDA : règles de distribution des assurances.
- Lois Hamon et Lemoine : résiliation, droit à l'oubli, substitution d'assurance emprunteur.
- Droit du crédit : TAEG, offre de prêt, délais, preuve.
- LCB-FT : obligations de vigilance, PPE, déclarations TRACFIN.
- RGPD et secret professionnel bancaire.
- Gestion de la preuve en cas de litige.
- Risques juridiques et responsabilités (civile, pénale, professionnelle).

Prérequis

- Connaissances de base des produits bancaires et assurantiels.
- Maîtrise des notions fondamentales de relation client.

Compétences et apprentissages visés (être capable de…)

En lien avec C2.3

- Appliquer les obligations juridiques dans les opérations courantes.
- Suivre les procédures internes conformes aux textes LCB-FT, DSP2, DDA.
- Identifier les documents obligatoires selon le produit ou l'opération.

En lien avec C2.7

- Détecter une situation à risque civil, pénal ou réglementaire.
- Analyser une demande client sous l'angle juridique (fraude, anomalie, défaut de consentement, incapacité, risque d'abus).
- Proposer des solutions conformes pour éviter la mise en cause de la responsabilité du conseiller.

En lien avec C2.9

- Rédiger et contrôler les documents contractuels et précontractuels.
- Vérifier les mentions légales obligatoires.
- Assurer la conservation, la traçabilité et la preuve des opérations.

Plan de cours / Progression pédagogique : 21h (6 × 3h30)

Séance 1 – Fondamentaux juridiques du secteur bancaire et assurantiel (3h30)

Objectifs

- Identifier les sources du droit applicables (CMF, Code des assurances, directives européennes).
- Comprendre le rôle et les pouvoirs de l'ACPR, de l'AMF et de la CNIL.
- Distinguer les responsabilités civile, pénale, administrative et professionnelle du conseiller.
- Comprendre les notions de consentement, capacité juridique et représentation.

Contenus

- Architecture juridique : textes européens, législatifs, réglementaires.
- Statuts : établissement de crédit, intermédiaire d'assurance, immatriculation ORIAS.
- Responsabilités du conseiller en cas de manquement.
- Pouvoirs de sanction de l'ACPR et de l'AMF (décisions récentes).
- Majeurs protégés (tutelle, curatelle), mandats et procurations : impacts sur les opérations.

Activités

- Analyse de deux décisions de sanction de l'ACPR : identification des obligations violées.
- Cartographie des risques juridiques d'une agence.
- Quiz juridique sur les bases du CMF.

Séance 2 – Obligations précontractuelles en banque et en assurance (3h30)

Objectifs

- Déterminer les documents obligatoires en phase précontractuelle (C2.9).
- Appliquer le devoir d'information légale et les règles de lisibilité.
- Maîtriser les délais légaux : rétractation, réflexion, remise préalable.
- Identifier les manquements engageant la responsabilité civile du conseiller (C2.7).

Contenus

- FISE, IPID, mentions obligatoires, prix, conditions, exclusions.
- Lois Hamon et Lemoine : effets juridiques, obligations pour le distributeur.
- Information précontractuelle en crédit : TAEG, durée, garanties, sûretés.

Activités

- Audit juridique d'un dossier précontractuel : repérage des pièces manquantes et des mentions obligatoires.
- Correction d'erreurs juridiques dans un document.
- Calendrier des délais légaux à construire en sous-groupes.

Séance 3 – Devoir de conseil, mise en garde et responsabilité du distributeur (3h30)

Objectifs

- Appliquer les obligations de conseil (DDA) et de mise en garde (crédit et produits à risque).
- Comprendre les conséquences juridiques d'un conseil inadapté (faute, préjudice, RC professionnelle).
- Distinguer information, conseil et recommandation personnalisée.

Contenus

- DDA (Code des assurances) : recueil des exigences et besoins, conseil, documentation de la recommandation.
- Code de la consommation et jurisprudence : devoir d'explication et de mise en garde en matière de crédit.
- Jurisprudence sur les défauts de conseil (produits inadaptés, garanties mal cadrées).
- Traçabilité de la démarche de conseil comme élément de preuve.

Activités

- Analyse d'un arrêt de la Cour de cassation sur le devoir de mise en garde.
- Reconstitution d'un argumentaire juridique.
- Jeu de rôle : formaliser une mise en garde face à un client.

Séance 4 – DSP2 et cadre juridique des paiements (3h30)

Objectifs

- Comprendre les règles de responsabilité en cas d'opération non autorisée.
- Appliquer les règles d'authentification forte et de consentement.
- Déterminer si la banque doit rembourser un client ou non.

Contenus

- DSP2 : consentement, preuve, délais de contestation, charge de la preuve.
- Litiges carte bancaire : opérations frauduleuses, négligence grave, hameçonnage.
- Responsabilités croisées : payeur, banque, prestataires tiers.

Activités

- Résolution d'un cas réel anonymisé.
- Tableau décisionnel « responsabilité banque / client » (articles du CMF).
- Analyse d'un dossier litigieux et rédaction de la réponse au client.

Séance 5 – DDA, distribution des assurances et documentation contractuelle (3h30)

Objectifs

- Maîtriser la documentation contractuelle : notice d'information, conditions générales et particulières, IPID.
- Contrôler la conformité juridique d'un dossier d'assurance (C2.9).
- Repérer les situations à risque : clauses abusives, exclusions non conformes, défaut de remise d'information.

Contenus

- Cadre DDA : gouvernance produit, conseil personnalisé, collecte d'informations.
- Exclusions de garantie : exigences de forme et de mise en évidence.
- Résiliation : loi Hamon, loi Lemoine, résiliation infra-annuelle.

Activités

- Audit juridique d'un contrat d'assurance (dossier fourni).
- Exercice : identifier les exclusions non conformes ou mal formulées.
- Relecture d'un IPID : repérage des mentions manquantes.

Séance 6 – LCB-FT, RGPD, secret bancaire et gestion de la preuve (3h30)

Objectifs

- Appliquer les obligations de vigilance (C2.3) et repérer les comportements à risque (C2.7).
- Comprendre les obligations légales de conservation et de transmission des données (C2.9).

- Déterminer ce qui relève ou non du secret professionnel.

Contenus

- LCB-FT : vigilance simplifiée, standard, renforcée ; événements déclencheurs.
- TRACFIN : typologies, obligations déclaratives, responsabilité pénale du conseiller.
- RGPD : base légale, durées de conservation, droit d'opposition, sécurité des données.
- Secret bancaire : exceptions légales (TRACFIN, réquisition judiciaire).
- Preuve numérique : recueil du consentement, horodatage, journalisation.

Activités

- Étude de cas LCB-FT : opérations atypiques, signaux faibles, qualification juridique.
- Atelier « RGPD et secret professionnel ».
- Vérification de conformité d'un dossier client complet (synthèse du module).

Méthodes pédagogiques mobilisées

- Apports juridiques structurés à partir des textes (CMF, Code des assurances, Code de la consommation).
- Analyse de décisions de sanction de l'ACPR et d'arrêts de la Cour de cassation.
- Audits de documents contractuels et précontractuels anonymisés (FISE, IPID, offres de prêt, contrats).
- Études de cas et dossiers litigieux : qualification juridique et proposition de solution conforme.
- Tableaux décisionnels et cartographies de risques.
- Jeux de rôle sur la mise en garde et la réponse écrite au client.
- Quiz d'ancrage en début et en fin de séance.

Modalités d'évaluation des compétences

Évaluations formatives

- Mini-cas juridiques.
- Audits de documents non conformes.
- Qualification de risques juridiques.

Évaluation certificative (Bloc 2)

- Étude de cas (C2.3, C2.7, C2.9).

Supports : référentiel RNCP 38815, grille d'évaluation critériée Bloc 2 – étude de cas.

Règles de fonctionnement du cours

- Participation active et posture professionnelle exigées (écoute, expression claire, argumentation conforme).
- Respect strict des délais de rendu et assiduité.
- Plagiat interdit : contrôle via Compilatio.
- Usage de l'IA autorisé, sous conditions et avec contextualisation.
- Confidentialité : interdiction d'utiliser ou de diffuser des données bancaires réelles.

Bibliographie / Ressources / Sitographie

Ouvrages

- Lasserre-Capdeville, Jérôme (dir.). Droit bancaire et procédure civile. LexisNexis, 2024.
- Abravanel-Jolly, Sabine. Droit des assurances. LexisNexis, 2025.
- Marly, Pierre-Grégoire. Droit des assurances. Dalloz, 2024.
- Piedelièvre, Stéphane. Instruments de crédit et de paiement. Dalloz, 2025.

Sitographie

- ACPR : https://acpr.banque-france.fr
- AMF : https://www.amf-france.org

- CNIL : https://www.cnil.fr
- ORIAS : https://www.orias.fr
- TRACFIN : https://www.economie.gouv.fr/tracfin
- DGCCRF : https://www.economie.gouv.fr/dgccrf
- Code monétaire et financier et Code des assurances : https://www.legifrance.gouv.fr