Banque et assurance

Utiliser l'IA pour renforcer le devoir de conseil en assurance

1 jour (7h00) | ★★★★½ 4,6/5 | IAMET-8992411 | Évaluation qualitative de fin de stage | Formation délivrée en présentiel ou distanciel

Tarif : 1 215 € ht

Formations Intelligence Artificielle › IA pour la finance, banque et assurance › Banque et assurance

Document mis à jour le 13/11/2026

Objectifs de formation

- Maîtriser le cadre réglementaire du devoir de conseil et de l'information précontractuelle.
- Construire des trames de recueil des exigences et besoins selon le profil du client et le produit.
- Rédiger des recommandations et des lettres de conseil argumentées et vérifiables.
- Traiter les réclamations et les objections clients dans le respect du cadre réglementaire et de l'intérêt du client.

Modalités, méthodes et moyens pédagogiques

Équipe pédagogique :

Un consultant expert de la thématique et une équipe pédagogique en support du stagiaire pour toute question en lien avec son parcours de formation.

Techniques pédagogiques :

Alternance de théorie, de démonstrations par l'exemple et de mise en pratique grâce à de nombreux exercices individuels ou collectifs. Exercices, études de cas et cas pratiques rythment cette formation.

Ressources pédagogiques :

Un support de formation présentant l'essentiel des points vus durant la formation et proposant des éléments d'approfondissement est téléchargeable sur notre plateforme.

Moyens pédagogiques :

En présentiel : Ordinateur PC ou Mac avec connexion internet pour les formations logiciels. Tableau blanc ou paperboard, vidéoprojecteur ou écran tactile interactif.

En distanciel : salle de classe virtuelle et outils d'animation à distance (Tableau Blanc, sondage, ...) fonction des choix pédagogiques et de la formation.

Prérequis

Cette formation ne nécessite pas de prérequis en IA.

Public concerné

- Courtiers, agents généraux d'assurance, mandataires et leurs collaborateurs
- Salariés des entreprises d'assurance participant directement à la distribution
- Dirigeants de cabinet, responsables conformité et animateurs de réseaux de distribution
- Toute personne soumise à l'obligation de formation continue DDA

Cette formation :

- Est animée par un consultant-formateur dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées par des diplômes et/ou testées et approuvées par l'éditeur et/ou par M2i Formation
- Bénéficie d'un suivi de son exécution par une feuille de présence émargée par demi-journée par les stagiaires et le formateur.

Programme

Jour 1 – Matin

Poser le cadre : devoir de conseil et usage responsable de l'IA

Situer les enjeux

- Le devoir de conseil, pilier de la DDA et priorité de contrôle de l'ACPR

Fixer les règles d'usage de l'IA dans un dossier client

- Confidentialité - Hallucinations et erreurs - Non-délégation

Maîtriser le cadre réglementaire

Identifier les obligations (articles L.521-1 à L.521-5 du Code des assurances)

- Information sur le distributeur et la nature de sa rémunération
- Recueil des exigences et besoins, conseil adapté, cohérence du contrat proposé
- Document d'information sur le produit d'assurance (DIPA)
- Traçabilité et preuve du conseil

Recueillir les exigences et besoins du client

Construire des trames de questionnement avec l'IA

- Questions de découverte par profil (particulier, professionnel, senior, jeune actif…) et par produit (MRH, auto, santé, prévoyance, emprunteur)
- Questions de relance, reformulation, vérification de la compréhension
- Repérage des besoins non exprimés sans pratiquer la survente

Exercice d'application : rédaction avec l'IA d'une trame d'entretien adaptée à différents profils de clients et à différents produits d'assurance.

Jour 1 – Après-midi

Formaliser une recommandation et une lettre de conseil traçables

Structurer la recommandation

- Rappel des besoins exprimés, contrat proposé, garanties et limites, justification du choix
- Clarté et lisibilité pour le client

Rédiger avec l'IA et contrôler

- Génération et vérification de la cohérence avec les conditions générales et le DIPA
- Check-list de contrôle avant envoi

Exercice d'application : à partir d'un besoin client identifié, rédaction d'une recommandation personnalisée à l'aide de l'IA

Traiter les réclamations et les objections

Distinguer réclamation et objection

- Cadre du traitement des réclamations : délais, traçabilité, information sur la médiation

Répondre avec l'appui de l'IA

- Rédaction de réponses claires, factuelles et traitement des objections

Garantir un conseil impartial et transparent

Prévenir les conflits d'intérêts

- Agir dans le meilleur intérêt du client, identifier les situations à risque

Informer le client sur l'usage de l'IA

- Transparence, biais des IA génératives et risque d'orientation du conseil

Synthèse et plan d'action : consolidation de la boîte à outils : règles d'usage, grille d'audit, trames de découverte, modèle de lettre de conseil, check-list, modèles de réponse aux réclamations...

Le contenu de ce programme peut faire l'objet d'adaptation selon les niveaux, prérequis et besoins des apprenants.

Modalités d'évaluation des acquis

En cours de formation par des activités, études de cas ou travaux pratiques

En fin de formation par un questionnaire d'évaluation (quiz) ou d'auto-évaluation

Accessibilité de la formation

pagebreakavoidchecked="true";

Le groupe M2i s'engage pour faciliter l'accessibilité de ses formations. Toutes nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap : les détails de l'accueil des personnes sont consultables sur la page Accueil Handicap

Modalités et délais d'accès à la formation

pagebreakavoidchecked="true";

Les formations M2i sont disponibles selon les modalités proposées sur la page programme.
Les inscriptions sont possibles jusqu'à 48 heures ouvrées avant le début de la formation.
Dans le cas d'une formation financée par le CPF, ce délai est porté à 12 jours ouvrés.