

# Table des matières

---

<b>Partie A</b>	<b>Industrie de l'assurance 1 – Connaissances générales de l'assurance</b>	<b>9</b>
<b>1</b>	<b>De l'aide mutuelle à la communauté de risques</b>	<b>10</b>
1.1	Aide volontaire par solidarité	10
1.2	La communauté de risques	11
<b>2</b>	<b>De la communauté de risques à l'assurance moderne</b>	<b>14</b>
2.1	La communauté de risques des assurés	15
2.2	Qu'achètent les clients de l'assurance ?	17
2.3	Coût de la protection d'assurance	19
2.4	L'organisation professionnelle de la communauté des assurés	23
2.5	Le client et l'entreprise d'assurances – Une équipe pour la sécurité	23
	<b>Questions</b>	<b>25</b>
<b>3</b>	<b>Classement des assurances</b>	<b>27</b>
3.1	Assurances de personnes, de choses ou de patrimoine	28
3.2	Assurance vie ou non-vie	29
3.3	Assurance de dommages ou assurance de sommes	30
3.4	Assurance privée ou assurance de droit public	31
3.5	Assurance facultative ou assurance obligatoire	31
3.6	Assurance individuelle ou collective	31
3.7	Garantie du revenu ou de la fortune (du patrimoine)	32
	<b>Questions</b>	<b>36</b>
<b>Partie B</b>	<b>Industrie de l'assurance 1 – L'entreprise d'assurance</b>	<b>39</b>
<b>4</b>	<b>L'assurance – une affaire à multiples facettes</b>	<b>40</b>
4.1	Les processus de création de valeur d'une entreprise d'assurance	40
4.2	Division du travail entre service externe et service interne dans l'assurance	44
	<b>Questions</b>	<b>45</b>
<b>5</b>	<b>Le produit assurance</b>	<b>47</b>
5.1	Le produit assurance – Prestation essentielle et prestations supplémentaires	47
5.2	Le produit assurance – Une prestation de service	52
	<b>Questions</b>	<b>58</b>

<b>Partie C</b>	<b>Industrie de l'assurance 1 – Gestion des risques</b>	<b>59</b>
<hr/>		
<b>6</b>	<b>Danger, risque, sécurité et insécurité</b>	<b>60</b>
<hr/>		
6.1	Les dangers, nos compagnons de tous les jours	60
6.2	Sécurité et insécurité – Le bilan de sécurité personnel	60
6.3	Risque – Une notion à plusieurs significations	61
	<b>Questions</b>	<b>64</b>
<b>7</b>	<b>Gestion des risques – Comment gérer systématiquement les risques ?</b>	<b>67</b>
<hr/>		
7.1	Qu'entend-on par gestion des risques ?	67
7.2	Les cinq phases du processus de la gestion des risques en détail	68
7.3	La gestion des risques en tant que notion	74
7.4	Suis-je bien assuré(e) ?	75
	<b>Questions</b>	<b>77</b>
<hr/>		
<b>Partie D</b>	<b>Industrie de l'assurance 1 – Financement</b>	<b>81</b>
<hr/>		
<b>8</b>	<b>Les trois principaux systèmes de financement</b>	<b>82</b>
<hr/>		
8.1	Le système de la répartition	82
8.2	Le système de la capitalisation	84
8.3	Le système de la couverture des besoins	85
8.4	La prime moyenne et la prime individuelle	87
	<b>Questions</b>	<b>88</b>
<b>9</b>	<b>Genres et éléments de prime</b>	<b>90</b>
<hr/>		
9.1	La prime de risque	90
9.2	La prime nette	91
9.3	La prime brute	93
9.4	La prime contractuelle	94
9.5	La prime au comptant	95
	<b>Questions</b>	<b>97</b>
<hr/>		
<b>Partie E</b>	<b>Industrie de l'assurance 2 – Intermédiation en assurance</b>	<b>99</b>
<hr/>		
<b>10</b>	<b>Rôle de l'intermédiaire d'assurance</b>	<b>100</b>
<hr/>		
10.1	Distinction fonctionnelle entre l'agent et le courtier d'assurance	100
10.2	Intermédiaires dépendants et indépendants	102
10.3	Intermédiaires non liés et liés	102
	<b>Question</b>	<b>104</b>

<b>11</b>	<b>Fonction de l'intermédiaire d'assurance</b>	<b>105</b>
11.1	Planification et préparation du contact avec la clientèle	106
11.2	Suivi du client	120
	<b>Questions</b>	<b>122</b>
<b>12</b>	<b>Identification du besoin du client – Méthodes et étapes</b>	<b>124</b>
12.1	Les formes de conseil	124
12.2	Méthodes d'identification des besoins	126
	<b>Question</b>	<b>128</b>
<b>13</b>	<b>Rémunération de l'intermédiaire d'assurance</b>	<b>129</b>
13.1	Conseillers à la clientèle, agents et intermédiaires occasionnels	129
13.2	Courtiers	130
	<b>Question</b>	<b>132</b>
<b>14</b>	<b>La taxe sur la valeur ajoutée</b>	<b>133</b>
14.1	Caractéristiques de la taxe sur la valeur ajoutée	133
14.2	Activités d'intermédiaires exclues du champ de l'impôt	138
	<b>Questions</b>	<b>141</b>
<b>Partie F</b>	<b>Droit relatif aux intermédiaires d'assurance</b>	<b>143</b>
<b>15</b>	<b>La surveillance des intermédiaires</b>	<b>144</b>
15.1	Objectifs et moyens de la surveillance des intermédiaires	144
15.2	Devoir d'information des intermédiaires (art. 45 LSA)	145
15.3	Registre des intermédiaires (art. 42 LSA)	145
15.4	Sanctions prévues par le droit relatif à la surveillance des intermédiaires	150
	<b>Questions</b>	<b>152</b>
<b>16</b>	<b>Rapports juridiques de l'intermédiaire lié à l'entreprise</b>	<b>154</b>
16.1	Relation entre l'entreprise d'assurance et l'intermédiaire lié à l'entreprise	155
16.2	Les rapports entre l'entreprise d'assurance et le preneur d'assurance	158
16.3	Les relations entre l'intermédiaire et le client	161
	<b>Questions</b>	<b>162</b>
<b>17</b>	<b>Rapports juridiques de l'intermédiaire non lié à l'entreprise</b>	<b>164</b>
17.1	La relation entre le courtier et le client	165
17.2	Relation entre le courtier et l'entreprise d'assurance	166
17.3	Relation entre l'entreprise d'assurance et le preneur d'assurance	166
	<b>Question</b>	<b>167</b>

<b>18</b>	<b>Responsabilité</b>	<b>168</b>
18.1	Considérations générales en matière de responsabilité	168
18.2	Responsabilités dans la relation triangulaire entre intermédiaire lié, client et entreprise d'assurance	170
18.3	Responsabilité dans la relation triangulaire courtier, client, entreprise d'assurance	172
18.4	Fardeau de la preuve dans les rapports de responsabilité	175
18.5	Prévention en matière de responsabilité	176
18.6	Assurance RC professionnelle des intermédiaires	179
	<b>Questions</b>	<b>181</b>
<b>Partie G</b>	<b>Annexe</b>	<b>183</b>
	<b>Réponses aux questions</b>	<b>184</b>
	<b>Liste des mots clés</b>	<b>199</b>