

Table des matières

Partie A	Industrie de l'assurance 1 – Connaissances générales de l'assurance	9
<hr/>		
1	De l'aide mutuelle à la communauté de risques	10
<hr/>		
1.1	Aide volontaire par solidarité	10
1.2	La communauté de risques	11
2	De la communauté de risques à l'assurance moderne	14
<hr/>		
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
	Questions	25
3	Classement des assurances	27
<hr/>		
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
	Questions	36
Partie B	Industrie de l'assurance 1 – L'entreprise d'assurance	39
<hr/>		
4	L'assurance – une affaire à multiples facettes	40
<hr/>		
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
	Questions	45
5	Le produit assurance	47
<hr/>		
5.1	Le produit assurance – Prestation essentielle et prestations supplémentaires	47
5.2	Le produit assurance – Une prestation de service	52
	Questions	58

Partie C	Industrie de l'assurance 1 – Gestion des risques	59
<hr/>		
6	Danger, risque, sécurité et insécurité	60
<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
	Questions	64
7	Gestion des risques – Comment gérer systématiquement les risques ?	67
<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
	Questions	77
<hr/>		
Partie D	Industrie de l'assurance 1 – Financement	81
<hr/>		
8	Les trois principaux systèmes de financement	82
<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
	Questions	88
9	Genres et éléments de prime	90
<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
	Questions	97
<hr/>		
Partie E	Industrie de l'assurance 2 – Intermédiation en assurance	99
<hr/>		
10	Rôle de l'intermédiaire d'assurance	100
<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
	Question	104

11	Fonction de l'intermédiaire d'assurance	105
11.1	Planification et préparation du contact avec la clientèle	106
11.2	Suivi du client	120
	Questions	122
12	Identification du besoin du client – Méthodes et étapes	124
12.1	Les formes de conseil	124
12.2	Méthodes d'identification des besoins	126
	Question	128
13	Rémunération de l'intermédiaire d'assurance	129
13.1	Conseillers à la clientèle, agents et intermédiaires occasionnels	129
13.2	Courtiers	130
	Question	132
14	La taxe sur la valeur ajoutée	133
14.1	Caractéristiques de la taxe sur la valeur ajoutée	133
14.2	Activités d'intermédiaires exclues du champ de l'impôt	138
	Questions	141
Partie F	Droit relatif aux intermédiaires d'assurance	143
15	La surveillance des intermédiaires	144
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
	Questions	152
16	Rapports juridiques de l'intermédiaire lié à l'entreprise	154
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
	Questions	162
17	Rapports juridiques de l'intermédiaire non lié à l'entreprise	164
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
	Question	167

18	Responsabilité	168
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
	Questions	181
Partie G Annexe		183
	Réponses aux questions	184
	Liste des mots clés	199