



**INFORMATIONS  
PRATIQUES**

FORMAT  
**Face to face**

MODE DE PARTICIPATION  
**Webinar sur 3CX  
Webinar sur 3CX**

DATE  
**10/02/2020**

LIEU  
**Webinar sur 3CX**

PARTICIPATION  
**€200**

INSCRIPTION  
**[www.aefr.eu](http://www.aefr.eu)**

CONTACT  
**[contact@aefr.eu](mailto:contact@aefr.eu)  
01 70 98 06 53**

**Seminar**

## **Gestion des réclamations et médiation : vers une meilleure efficacité de la résolution des litiges avec la clientèle**

*Programme à venir*

### **OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES**

- Appréhender l'articulation entre gestion des réclamations et médiation
- Connaître les impacts sur les organisations internes
- Bénéficier des *best practices* d'établissements financiers



## PROGRAMME

8h30 **Introduction**

---

8h45 **Les Réclamations clients : le cadre réglementaire**  
Intervenants: Caroline DEHUBSCH-GOLDBERG

---

9h15 **La médiation : évolutions de la fonction et retours d'expérience**  
Intervenants: Marie-Christine CAFFET / Arnaud CHNEIWEISS / Marielle COHEN-BRANCHE

- La médiation pour les services d'investissement
- La médiation bancaire
- La médiation en assurance

---

10h45 **Pause**

---

11h00 **Témoignage sur les bonnes pratiques de gestion des réclamations**  
Intervenants: Nathalie COLLOMBAT / Christophe VITOUX

- Banque

---

12h00 **Questions-Réponses et Conclusion**

---