



## INFORMATIONS PRATIQUES

FORMAT

**Face to face**

MODE DE PARTICIPATION

**Webinar sur 3CX**

**Webinar sur 3CX**

DATE

**Friday 02 October 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 (ACPR)

---

*9h15* **La médiation : évolutions de la fonction et retours d'expérience**  
Intervenants: Marie-Christine CAFFET (FBF) / Arnaud CHNEIWEISS (Médiateur de l'Assurance)  
/ Marielle COHEN-BRANCHE (AMF)

- 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 (BNP Paribas) / Christophe VITOUX (BNP Paribas)

- Banque

---

*12h00* **Questions-Réponses et Conclusion**

---