



**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

CONTACT
**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**
