



## Séminaire

### INFORMATIONS PRATIQUES

FORMAT  
**Présentiel**

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

DATE  
**02/10/2020**

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**

## Webinar - Gestion des réclamations et Médiation : vers une meilleure efficacité globale du traitement des litiges avec la clientèle

### Ce séminaire se déroulera sous forme de Webinar

Le nouveau cadre de la médiation dans le secteur financier mis en place en 2016 semble porter ses fruits. Les structures et circuits de médiation sont maintenant davantage connus et utilisés, tant pour les services d'investissement via la médiation de l'AMF, que pour la banque via la médiation de la FBF et le Cercle des médiateurs bancaires, ou encore que pour le secteur de l'assurance via son Médiateur. La médiation est sans aucun doute un mécanisme très utile pour contribuer à résoudre les litiges apparaissant entre les institutions financières et leurs clients. Pourtant peut-être y a-t-il encore place à une plus grande appropriation du dispositif par la clientèle. Il est ainsi important de faire le point sur l'évolution de cette fonction, et de partager les enseignements généraux et spécifiques à tirer de cette forme de résolution amiable des incidents commerciaux.

Par ailleurs, en parallèle ou plutôt avant même l'initiation d'une médiation, il y a toute la pratique interne de la gestion des réclamations clients, qui se manifestent par différents canaux. Le processus de gestion des réclamations a également été significativement encadré en termes de procédures et de délais, et fait l'objet de surveillance par les régulateurs. Là aussi, un point sur la typologie des réclamations et les leçons à tirer de la mise en œuvre et de la fiabilité de ces processus est utile pour faire progresser la qualité des services au niveau de la Place de Paris.

Ce séminaire permettra d'analyser les évolutions réglementaires et structurelles, et de faire un état des lieux des pratiques de gestion des réclamations de la clientèle dans le secteur financier, sur la base d'interventions de l'ACPR, des médiateurs de l'AMF, de la FBF et de l'assurance, ainsi que de représentants de services réclamation au sein d'établissements financiers.

### Public visé :

- Banques, compagnies d'assurance, société de gestion, CGPI :
  - Direction Commerciale / de la Relation Clients / du Marché des particuliers
  - Service Médiation
  - Direction Juridique, Service Contentieux/Recouvrement
  - Direction des Risques, de la Conformité, du Contrôle interne
- Avocats et cabinets de conseil (réglementaire, organisation ...)
- Associations de consommateurs / d'utilisateurs

### 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**

---