



INFORMATIONS  
PRATIQUES

FORMAT  
**Atelier**

DATE  
**07 mars 2017**

LIEU  
**Institut Louis Bachelier -  
Palais Brongniart  
28 place de la Bourse  
75002 Paris**

PARTICIPATION  
**210 € HT**  
*(Association Loi 1901, non assujettie à  
la TVA)*

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

CONTACT  
**[contact@eifr.eu](mailto:contact@eifr.eu)**

Les séminaires de l'EIFR peuvent être pris en charge dans le cadre du Plan de formation de l'entreprise. L'EIFR est organisme de formation agréé sous le numéro 11 75 45062 75.

**Gestion des réclamations et médiation :  
des procédures renforcées**

La fin de l'année 2016 a été riche en actualité réglementaire en faveur du consommateur avec la promulgation de la Loi de Modernisation de la Justice du XXI<sup>e</sup> siècle le 18 novembre, l'adoption de la Loi Sapin II, le 8 décembre... Ainsi le régulateur anticipe l'augmentation des réclamations démultipliées par les nouveaux canaux de distribution de produits financiers. Par ailleurs, la directive sur les règlements extrajudiciaires des litiges de consommation (2013, transposée 2015), a élargi à l'ensemble des activités économiques l'obligation de proposer un processus de médiation en privilégiant une approche sectorielle. Pour la filière « finance », cela s'appuie sur le médiateur de l'AMF et les médiateurs bancaires.

Néanmoins, des contrôles effectués par l'ACPR sur la protection de la clientèle ont mis en évidence des modalités de saisine et de traitement des réclamations insuffisants et font l'objet de recommandations ad hoc de novembre 2016. Il apparaît en effet que le processus de saisine de la médiation implique une plus stricte formalisation de la procédure de traitement des réclamations du point de contact commercial jusqu'au département ad hoc, cela ayant des conséquences sur les délais et instructions de la médiation s'il y a lieu. Cet atelier permettra de passer en revue les meilleures pratiques d'organisation des circuits de réclamation dans les banques et assurances pour répondre aux gaps identifiés comme la meilleure lisibilité des produits et services, et accessibilité à l'information, et/ou aux points de contact (où commence et où s'arrête le rôle du directeur d'agence ?), les modalités et conditions de basculement vers la médiation...

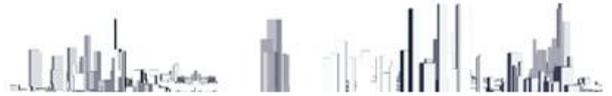
Le cabinet Mazars nous présentera sa problématique de référence et points de vigilance, puis une banque illustrera de manière pratique la mise en œuvre de telles pratiques ainsi que le parcours client.

OBJECTIFS

- Présenter les liens relatifs à une médiation « intégrée » à la gestion des réclamations
- Connaître les impacts sur les organisations internes
- Bénéficier des Best Practices d'une banque

PUBLIC VISÉ

- Directions des risques, de la Conformité, du Contrôle interne
- Directeurs Relation Clients DSI
- Directeurs Recouvrement / Directeurs Contentieux
- Directeurs des Engagements ou surendettement



## PROGRAMME

*8h15 Accueil Café*

*8h30*

**Introduction – Edouard-François de LENCQUESAING, Président, EIFR**

*8h40-9h10*

### **1. Relation client en milieu bancaire : des procédures renforcées sur toute la chaîne**

Animé par Emilie Legroux, Senior Manager Contrôle Interne et Conformité, Mazars

- 1- Introduction
- 2- Rappel des concepts
  - a. Définition
  - b. Champ d'application
  - c. Historique : code de la consommation, directive du 20 mai 2013, transposition en droit français qui aboutit à la mise à jour des recommandations de l'ACPR et de l'AMF
- 3- Points clés des recommandations de l'AMF et de l'ACPR
- 4- Deux médiations qui co-existent
  - a. AMF
  - b. Banques et FBF
- 5- Points d'attention dans la gestion des réclamations en banque

*9h10-09h40*

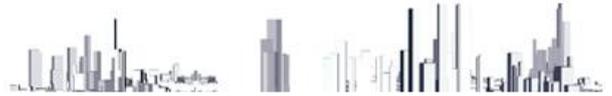
### **2. Témoignage d'une assurance sur les bonnes pratiques d'une gestion des réclamations**

Animé par Aurélie Quéré, Responsable d'unité Service relations clients, CNP Assurances

*9h40-10h10*

### **3. Témoignage d'une banque de détail sur les bonnes pratiques d'une gestion des réclamations**

Animé par Jean-Denis Rathier, Directeur Conformité, LCL



## BIOGRAPHIES



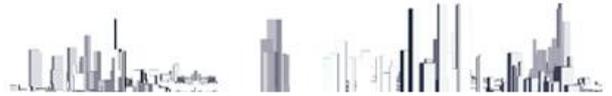
### Emilie LEGROUX

#### **Senior Manager - practice contrôle interne et compliance, MAZARS**

Emilie Legroux travaille chez Mazars depuis 2005. Elle a commencé sa carrière au sein des équipes d'audit financier pour le secteur banque et s'est ensuite spécialisée dans la practice contrôle interne et conformité des équipes conseil banque de Mazars.

Emilie dispose d'une expérience significative dans ce domaine : elle a travaillé au sein de banques de détail, BFI et établissements financiers spécialisés. Elle a participé à de nombreuses missions d'externalisation du contrôle périodique et permanent ainsi que des missions de suivi de plan de remédiation suite à des contrôles du régulateur. Emilie a réalisé de nombreuses missions sur les sujets LCB/FT, KYC et protection des intérêts de la clientèle.

Emilie est diplômée de Grenoble Ecole de Management



## **Aurélie QUERE GREFFIER**

### **Responsable d'unité Service relations clients, CNP ASSURANCES**

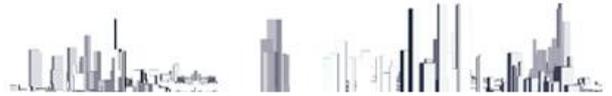
Arrivée à CNP assurances en 1999, j'ai démarré mon expérience professionnelle dans les métiers de la relation clients, au centre d'appel.

Cette expérience a été très enrichissante au regard de la diversité des cas rencontrés. L'adaptation nécessaire aux différents profils des clients, m'a permis de développer le sens de la relation clients.

J'ai ensuite évolué dans ce métier et encadré une équipe dans ce même service.

En 2010, j'ai intégré le service relations clients et pris en charge les réclamations transmises par notre partenaire La Banque Postale.

Je suis Manager d'équipe, au sein de ce même service, depuis 2012.



## Jean-Denis RATHIER

### Directeur de la conformité, LCL

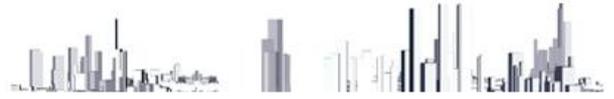
Jean-Denis Rathier a réalisé toute sa carrière chez LCL qu'il a intégré en 1986 dans le réseau, notamment en charge des entreprises.

Puis il intègre le service Relations Humaines à Paris en charge du recrutement et des relations avec les écoles de l'enseignement supérieur.

Ensuite, après une expérience dans le réseau Particuliers / Professionnels, il rejoint la Direction du Marketing, en qualité de responsable de la clientèle des particuliers.

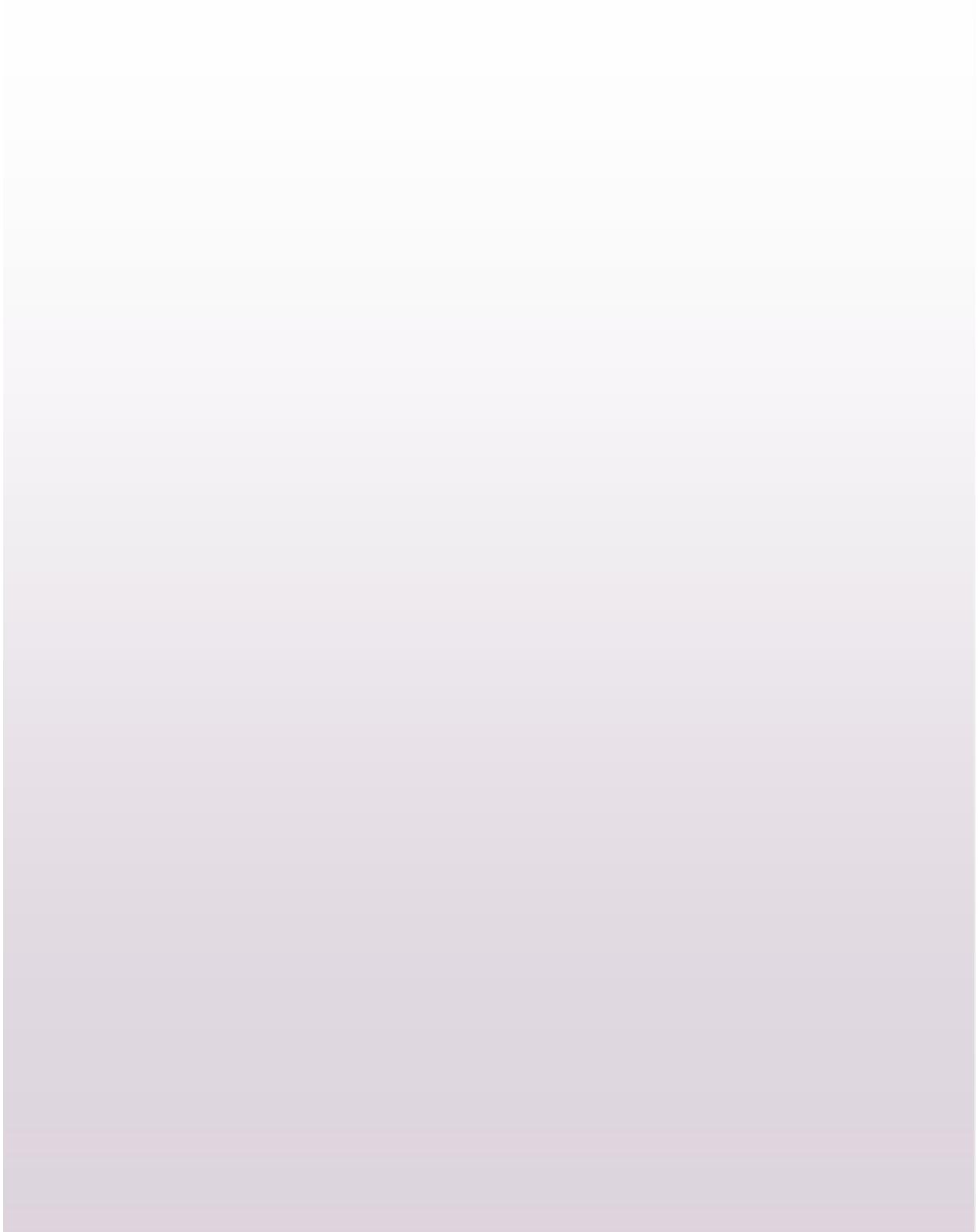
Enfin, Directeur Régional puis Directeur du réseau Sud-Ouest, il prend la direction de la Conformité fin 2009.

Jean-Denis Rathier est diplômé d'une maîtrise des Sciences de Gestion, Paris 9 Dauphine.



NOTES









## PRESENTATION EIFR

# Objectifs & Missions

Développer et promouvoir une « *smart regulation* » à travers l'échange entre régulateurs et régulés.

- Favoriser le dialogue entre régulateurs et régulés,
- Organiser des conférences et séminaires pour améliorer la compréhension en matière de régulation financière,
- Contribuer à diffuser et à valoriser la recherche sur la régulation financière,
- Promouvoir la mise en œuvre des meilleures pratiques de la régulation financière en France et à l'étranger.

## L'activité de l'EIFR

Périmètre couvert : régulation générale, marchés financiers, banque, assurance, gestion d'actifs, entreprises et financement de l'économie, économie durable, international

### Conférences à Paris autour d'experts de la régulation :

- Matinales actualité : Députés européens, Rapporteurs sur les directives européennes, Régulateurs, des Experts présentent leur vision,
- Matinales recherche : un Académique présente ses travaux de recherche,
- Les RDV de la régulation : des Avocats exposent les points d'actualité.
- Ateliers : Ils traitent en 2 heures de thématique métier impacté par les évolutions de la réglementation et l'implémentation du calendrier prudentiel (format qui combine l'expertise d'un cabinet de conseil et un retour d'expérience client).

### Séminaires de formation :

- Séminaires spécialisés pour les professionnels de la régulation et des risques (pour réunir dans un contexte d'échange régulateurs et régulés),
- Séminaires généraux sur la régulation financière pour les décideurs économiques et politiques (prochainement).

### Actions à l'international pour promouvoir le modèle de régulation français et européen :

- Conférences internationales,
- Accueil de délégations de régulateurs étrangers.

## Membres fondateurs :

Création en 2008 à l'initiative de Paris EUROPLACE avec les principaux acteurs de la place financière





## CHIFFRES CLES

En 2016, l'EIFR aura organisé au total 46 évènements et rassemblé plus de 2000 personnes :

- 12 Séminaires : 650 participants
- 20 Matinales : 870 participants
- 11 Ateliers : 450 participants
- 1 lancement de FinTech forum avec Dassault Systèmes
- 1 déjeuner de travail avec Verena Ross ESMA
- 1 Conférence annuelle : 100 participants
- 3 Conférences internationales : à New York, Francfort et Londres

L'EIFR depuis son lancement en 2008, a organisé près de 190 évènements et touché plus de 10.000 participants.

### CALENDRIER

<b>Atelier</b> - Risk appetite : Quelle contribution de la gouvernance ? Un retour d'expérience	<b>16 mars 2017</b> Paris
<b>Matinale</b> - EIOPA's Agenda: Insurances & Long-Term Investment in the Context of CMU avec Patrick Hoedjes	<b>23 mars 2017</b> Paris

### INSCRIPTIONS

Retrouvez toute l'actualité de la régulation financière internationale (agenda européen et international, news, derniers textes réglementaires, conférence française et internationales, documents de référence, articles de recherche, etc...) le sur notre site internet et les réseaux sociaux.