



## INFORMATIONS PRATIQUES

FORMAT

**Présentiel**

MODE DE PARTICIPATION

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

DATE

**mardi 7 mars 2017**

LIEU

**28 place de la Bourse  
Paris 75002**

PARTICIPATION

**210 €**

INSCRIPTION

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

CONTACT

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



# Atelier

## 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 PÉDAGOGIQUES

- 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



## PROGRAMME

8h15 **Accueil Café**

---

8h30 **Introduction**

---

8h40 **1. Relation client en milieu bancaire : des procédures renforcées sur toute la chaîne**

Intervenants: Emilie LEGROUX (Mazars)

- **Points-clés d'une gestion des réclamations efficace en banque**
  - **Recours à l'amiable : la médiation bancaire**
- 

9h10 **2. Témoignage d'une assurance sur les bonnes pratiques d'une gestion des réclamations**

Intervenants: Aurélie QUÉRÉ (CNP)

---

9h40 **3. Témoignage d'une banque de détail sur les bonnes pratiques d'une gestion des réclamations**

Intervenants: Jean-Denis RATHIER (LCL)

---

10h10 **Questions / Réponses**

---

---