



INFORMATIONS PRATIQUES

FORMAT

Séminaire

DATE

2 octobre 2020

HORAIRE

8h30 – 11h00

LIEU

Webinaire

PARTICIPATION

200 € HT

(Association Loi 1901, non assujettie à la TVA)

INSCRIPTION

www.eifr.eu

CONTACT

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 : vers une meilleure efficacité globale du traitement des litiges avec la clientèle

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 réclamations au sein d'établissements financiers.

OBJECTIFS

- Appréhender l'articulation entre gestion des réclamations et médiation
- Connaître les impacts sur les organisations internes
- Bénéficier des *best practices* 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



PROGRAMME

8h30

Introduction

Michel COJEAN

Délégué général, EIFR

8h35

Les Réclamations clients : le cadre réglementaire

Caroline de HUBSCH-GOLDBERG,

Cheffe du Service Informations et Réclamations,

Direction du contrôle des pratiques commerciales, ACPR

9h05

La médiation : évolutions de la fonction et retours d'expérience

. La médiation pour les services d'investissement :

Marielle COHEN-BRANCHE, Médiateur de l'AMF

. La médiation bancaire :

Marie-Christine CAFFET, Médiatrice auprès de la FBF

. La médiation en assurance :

Arnaud CHNEIWEISS, Médiateur, La Médiation de l'Assurance

10h20

Témoignage sur les bonnes pratiques de gestion des réclamations

. Banque :

Nathalie COLLOMBAT, Responsable des Réclamations Clients, BNP Paribas

Christophe VITOUX, Service Réclamations Clients, BNP Paribas

10h45

Questions-Réponses et Conclusion

Michel COJEAN

Délégué général, EIFR



Caroline de HUBSCH-GOLDBERG
Cheffe du Service Informations et Réclamations,
Direction du contrôle des pratiques commerciales
ACPR

Caroline de Hubsch-Goldberg, cheffe du service informations et réclamations, direction du contrôle des pratiques commerciales, Secrétariat général de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR).

Titulaire d'un diplôme d'études supérieures comptables et financières, Caroline de Hubsch-Goldberg entre à la Banque de France en 1999. Elle a notamment exercé plusieurs fonctions au sein du Secrétariat général de la Commission bancaire. En 2012, elle rejoint la Direction du contrôle des pratiques commerciales du Secrétariat général de l'ACPR en qualité d'adjointe du chef de service de veille sur les contrats et les risques et, depuis 2016, est responsable de son service informations et réclamations. Ce service en charge de la veille et de la surveillance permanente des pratiques commerciales dans les secteurs de la banque et de l'assurance. Il participe aux actions de communication interne et externe de l'Autorité sur les sujets de protection de la clientèle et anime le site internet Assurance Banque Épargne Info Service - ABEIS.



Marielle COHEN-BRANCHE
Médiateur de l'AMF



Marielle Cohen-Branche a été nommée pour la première fois médiateur de l'AMF le 16 novembre 2011. Son mandat a, depuis lors, été reconduit. Celui-ci a été renouvelé le 12 novembre 2018 pour trois nouvelles années. Conformément aux nouvelles exigences de la réglementation de la médiation de la consommation, le médiateur de l'AMF a été référencé par la CECMC (la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation), le 13 janvier 2016, en qualité de médiateur public de l'AMF.

Marielle Cohen-Branche a été conseiller en service extraordinaire à la Cour de cassation en charge du droit bancaire et financier pendant huit ans (2003-2011). Pendant cette même période, elle a également été :

- membre de la Commission des sanctions de l'AMF ;
- membre du Comité de la médiation bancaire, présidé par le gouverneur de la Banque de France, chargé de veiller à l'indépendance des médiateurs bancaires (2003-2012) ;
- membre du Conseil des sanctions (Board of sanctions) de la Banque mondiale en charge de la lutte contre la corruption (2007-2013).

Auparavant, et pendant 25 ans, Marielle Cohen-Branche a exercé comme juriste de banque. Depuis le 15 octobre 2013, parallèlement à sa mission de médiateur de l'AMF, Marielle Cohen-Branche est membre du Tribunal international administratif de la Banque mondiale. Son mandat de 5 ans a été renouvelé et, depuis le mois de novembre 2019, elle en est devenue la vice-présidente.



Elle est officier de la Légion d'honneur et de l'Ordre national du mérite.

Pour mener à bien sa mission, Marielle Cohen-Branche s'appuie sur une équipe de cinq juristes, qui lui est exclusivement dédiée, pilotée par François Denis du Péage, délégué du médiateur au sein de la Direction des relations avec les épargnants et de leur protection de l'AMF.



Marie-Christine CAFFET **Médiatrice auprès de la FBF**

Diplômée de Sciences Po Paris, Marie-Christine Caffet a exercé pendant plus de 30 ans dans le secteur bancaire, à différents postes lui ayant permis d'acquérir l'expertise dans la banque de détail et, à ce titre, elle a participé aux activités de représentation et de négociation entre les différentes parties-prenantes, (pouvoirs publics, associations de consommateurs, syndicats professionnels, etc) pour le compte de la profession bancaire. A cet égard, elle a notamment siégé au CCSF depuis sa création, au Conseil national de l'habitat pendant 20 ans ainsi qu'au Conseil de surveillance du fonds de garantie des dépôts.

Directrice du développement à la Confédération nationale du Crédit Mutuel (CNCM), directrice générale de la Fédération du Crédit Mutuel Agricole et Rural (FCMAR), Marie-Christine Caffet a cessé ses activités professionnelles en 2016.

Cette désignation, confirmée par le Comité d'évaluation et de contrôle des médiateurs de la consommation, intervient dans un contexte où l'Europe a décidé de renforcer le règlement extrajudiciaire des litiges.



Arnaud CHNEIWEISS **Médiateur, La Médiation de l'Assurance**

Diplômé de Sciences Po.

Ancien élève de l'ENA.

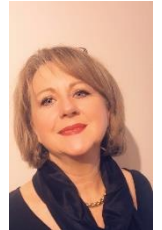
Il a débuté sa carrière au Ministère de l'Economie et des Finances où il a essentiellement travaillé sur les questions européennes et internationales. Il fut notamment le conseiller pour les affaires européennes de Dominique Strauss-Kahn et Laurent Fabius (1997-2000).

Il a depuis 2001 poursuivi sa carrière dans le secteur de l'assurance. D'abord à la SCOR (secrétaire général du Groupe de 2001 à 2004, puis membre du Comité Exécutif de Scor Vie, chargé de la stratégie en 2004-05). Puis de janvier 2006 à février 2014 à la Matmut, en qualité de Directeur général adjoint. Secrétaire général du Groupement des entreprises mutuelles d'assurance (GEMA) en mars 2014 et Délégué général de l'Association française de l'assurance (AFA), il devient en juillet 2016 Délégué général de la Fédération Française de l'Assurance. Il a été nommé Médiateur de l'Assurance en mars 2020.

Membre du comité éditorial de la revue Risques (depuis 2017).



Romans : Lecture urgente (science-fiction, 2010), Meurtre dans l'Eurostar (2014), Schiste noir (2016).



Nathalie COLLOMBAT
Responsable des Réclamations Clients
BNP Paribas

Je suis rentrée chez BNP Paribas en 1989, j'ai commencé dans le réseau d'agences de la Banque de Détail en France par un poste de Gestionnaire de Patrimoine puis de Chargé d'affaires entreprise après des PME avant de rejoindre l'Inspection Générale. J'ai ensuite occupé différents postes au sein du Pôle Marketing sur des thématiques telles que les OPCVM, les crédits aux professionnels et entrepreneurs puis des crédits aux particuliers. Depuis 2014 j'ai en charge la responsabilité de la ligne métier réclamations du réseau France de BNP Paribas sur la clientèle de particuliers/professionnels et entrepreneurs renouvelable).



Christophe VITOUX
Service Réclamations Clients
BNP Paribas

Diplômé d'un DEUG de droit puis de l'Institut Technique de Banque, je travaille pour BNP Paribas depuis 1992. Fort d'une expérience au sein du réseau d'agences et au plus près de la clientèle des particuliers, des professionnels et des entrepreneurs, comme conseiller (11 ans) puis comme analyste risques (3 ans), je suis arrivé dans le monde des réclamations en 2006. J'ai intégré la Direction Générale de la banque au Service Experts Réclamations Clients, en tant qu'Expert puis en ai pris la direction voici 7 ans.

A ce poste je collabore notamment avec la Médiation de l'AMF et, depuis le 1er septembre dernier, avec celle de la FBF.



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 rendez-vous 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

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

- Conférences internationales
- Accueil de délégations de régulateurs étrangers.

Membres du conseil d'administration :

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



CHIFFRES CLES

En 2019, l'EIFR a organisé au total 27 évènements et rassemblé plus de 1500 personnes :

- 7 Séminaires
- 7 Matinales
- 13 Ateliers
- Participation à 8 Conférences internationales : à Cracovie, Francfort, Sotchi, Moscou, Bruxelles, Astana, NewYork

PROCHAINS EVENEMENTS

6 octobre de 8h30 à 10h00 – Matinale : EBA Regulatory roadmap to accompany European growth with José Manuel CAMPA, Chairman of European Banking Authority

8 octobre de 8h30 à 13h00 – Séminaire : Green Bonds, Green Loans, comment la réglementation peut-elle stimuler la finance verte ?

14 octobre de 11h à 12h15 – Matinale : Le contrat-cadre ISDA de droit français : atouts et perspectives (et pertinence du droit français en matière financière) Rapport du Haut Comité Juridique de la Place financière de Paris avec Alban CAILLEMER DU FERRAGE

INSCRIPTIONS

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