

INTERMÉDIAIRE ET ORGANISATION DES VOIES DE RECOURS : RÉCLAMATIONS ET MÉDIATIONS

Référence :	Durée :	Niveau :	Modalités :	Tarifs :
CV029	1 jour - 2 h	Bases	Classe virtuelle	179,00 €

LIEUX ET DATES :

A distance

- Du 03/06/2025 au 03/06/2025

OBJECTIFS

- Identifier les différentes voies de recours proposées par l'intermédiaire
- Organiser concrètement les réclamations et la médiation
- Appliquer le mode de règlement alternatif des contentieux et médiation de la consommation

Information complémentaire :

Toutes nos sessions sont désormais disponibles en présentiel ou à distance.

Vous souhaitez suivre une formation à distance ?

Inscrivez-vous à la session et indiquez-nous la modalité de participation que vous souhaitez par mail à mo-inscriptions@ifpass.fr

Pas de date disponible ? contactez-nous à mo-inscriptions@ifpass.fr

**Consultez le taux de satisfaction de nos formations
[ici >>](#)**

POINTS FORTS

Modalités pédagogiques :

Une formation d'actualité 100% en ligne. Un groupe de participants réduit pour favoriser les échanges et les interactions entre pairs et avec l'expert.

Formateur(s) :

Cette formation est animée par un professionnel, formateur expert de l'Ifpass formé à l'animation de groupes à distance.

PROGRAMME

- A. Fondements juridiques des recours et des réclamations
- B. Dispositif de traitement des réclamations, liens entre réclamations et efficacité commerciale
- C. Médiation, principes et intérêts pour l'Intermédiaire, la médiation de la consommation/nouvelle obligation, les enjeux de la médiation bancaire pour l'IOBSP
- D. Mise en oeuvre de la médiation de la consommation bancaire dédiée à l'IOBSP

Validation des acquis :

- **Évaluation des acquis de la formation par des cas pratiques, exercices, QCM.**
- **Questionnaire d'évaluation à chaud proposé à la fin du stage.**
- **Une attestation sera remise au stagiaire à la fin de la formation.**

Personnalisation parcours :

Un questionnaire préparatoire sera remis en amont de la formation au participant lui permettant de faire remonter auprès du formateur ses attentes et besoins spécifiques.

PUBLIC

Intermédiaires d'assurance
Intermédiaires en opérations de banque et services de paiement
Chargés d'études juridiques
Chargés de conformité
Auditeurs
Risk managers

Nos formations sont accessibles aux candidats en situation de handicap : L'IFPASS met en place des aménagements techniques ainsi qu'un accompagnement humain adapté en fonction du besoin du candidat.
[Veuillez consulter notre fiche d'information sur l'accueil des personnes en situation de handicap - ici](#)

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de prérequis spécifique.

Modalité d'accès :

- Les préinscriptions se font en ligne sur notre site ou par mail à mo-inscriptions@ifpass.fr au moins 1 jour avant le début de la formation.
- Toutes les démarches administratives et financières doivent être réglées avant le début de la formation. Veuillez noter qu'en cas de demande de financement à un organisme financeur, la démarche de prise en charge est à réaliser par le candidat ou l'entreprise et doivent être réalisées à l'avance.
- Les formations sont confirmées 3 semaines avant le début de la formation.

TARIFS ET FINANCEMENTS

179,00 €

Exonérés de TVA

CONTACT

mo-inscriptions@ifpass.fr / 01 47 76 58 70

Généré le 19/12/2025 à 10:55