

**CV029**

BASES

**2 heures****160 €**

Exonérés de TVA

# Intermédiaires et organisation des voies de recours : réclamations et médiations

## OBJECTIFS

- **Connaître et comprendre les voies de recours proposées par l'Intermédiaire**
- **Organiser concrètement les réclamations et la Médiation**
- **Actualités 2016 : mode de règlement alternatif des contentieux et Médiation de la consommation**

## PROGRAMME

1. Fondements juridiques des recours et des réclamations
2. Dispositif de traitement des réclamations, liens entre réclamations et efficacité commerciale
3. Médiation, principes et intérêts pour l'Intermédiaire, la Médiation de la consommation/nouvelle obligation en 2016, les enjeux de la Médiation bancaire pour l'IOBSP
4. Mise en œuvre de la Médiation de la consommation bancaire dédiée à l'IOBSP

## PUBLIC

- Tous publics

## PRÉ-REQUIS

Cette formation se déroule sous forme de classe virtuelle. Les moyens techniques liés à ce type de dispositifs sont requis.

## POINTS FORTS

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

## FORMATEUR(S)

Cette formation est animée par un professionnel de l'assurance, formateur expert de l'Ifpass.

## SESSION(S) 2018

**Paris,**

24 et 25 mai

## PERSONNALISATION DE PARCOURS

Un forum est mis à disposition de chaque participant afin de répondre de manière personnalisée à leurs attentes et questions tout au long de la formation..

## VALIDATION

A l'issue de la formation, une attestation de formation digitale sera remise au participant.