

**Atelier:**

**Que peuvent faire les compagnies d'assurance de protection juridique pour mieux servir leurs clients – un label de confiance peut-il aider à atteindre cet objectif ?**

Bruxelles, 5 juin 2009

Lieu de l'atelier:

Hôtel Martin's Central Park

Boulevard Charlemagne 80, B-1000 Bruxelles - tél: +32 (0)2 235 13 27 - fax: +32 (0)2 230 56 35

**Programme**

- 8h45** Enregistrement et café de bienvenue
- 9h00 – 9h20** Discours de bienvenue de Eric POUW – RIAD, Président  
Introduction par Antje FEDDERKE – RIAD, Secrétaire générale
- 9h20 – 9h40** **Attentes et exigences des consommateurs**  
Monique GOYENS – BEUC, Directeur Général
- 9h40 – 10h00** **Une manière législative de répondre aux attentes des consommateurs : l'initiative "Treat Your Customers Fairly"**  
Paul TIMMINS – DAS Royaume-Uni, Chef du service risque et ressources humaines
- 10h00 – 10h45** Débat: **Exigences des consommateurs – réactions des assureurs : un conflit irréconciliable ?**  
  1. Monique GOYENS – BEUC, Directeur Général
  2. Paul TIMMINS - DAS Royaume-Uni, Chef du service risque et ressources humaines
  3. Karel VAN HULLE – COMMISSION EUROPEENNE, DG Marché intérieur et services, Chef d'unité - Assurances et Pensions
  4. Wauthier ROBYNS de SCHNEIDAUER – ASSURALIA, Presse & Communications Affaires internationales, Membre du Comité européen économique
- 10h45 – 11h15** Pause café
- 11h15 – 11h35** **Le point de vue d'un expert sur les solutions possibles**  
Ton WAGEMANS – CONSIDERATI, Associé
- 11h35 – 12h30** Débat: **Les expériences des entreprises : des réponses différentes pour des besoins différents**  
  1. Ton WAGEMANS – CONSIDERATI, Associé
  2. Frédéric BACCELLI – PROTEXIA, Directeur Général Délégué
  3. Alastair TEMPEST – FEDMA, Directeur Général
  4. Bernard CASTELAIN – LEGIBEL, Directeur
- 12h30** Remarques de clôture par Eric POUW – RIAD, Président
- 13h00** Déjeuner – fin de l'atelier

Une traduction simultanée sera assurée en anglais, allemand et français.  
L'atelier sera animé par Gustaaf Daemen – DAS Belgique, CEO.