



ACPR

NOUVELLE RECOMMANDATION
SUR LE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS



LE SYNDICAT DES COURTIER D'ASSURANCES

ANALYSE – NOUVELLE RECOMMANDATION DE L'ACPR SUR LE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS DU 9 MAI 2022

L'ACPR a publié sa nouvelle recommandation 2022-R-01 sur le traitement des réclamations le 9 mai 2022 (consultable sur www.acpr-france.fr) venant remplacer la recommandation 2016-R-02 du 14 novembre 2016 (modifiée le 6 décembre 2019). Cette recommandation applicable aux assureurs et intermédiaires entrera en vigueur à partir du 31 décembre 2022.

Cette nouvelle recommandation reprend la recommandation de 2016 en ajoutant et/ou ajustant des éléments ayant pour objectif d'améliorer l'identification et le suivi des réclamations dans l'intérêt des consommateurs.

L'objectif de cette recommandation est multiple : diminuer les délais de réponse aux clients, faciliter le dépôt d'une réclamation, améliorer l'identification et le suivi des réclamations et faire corriger les dysfonctionnements détectés

➤ Élargissement du champ d'application

La définition d'une réclamation reste inchangée. Il s'agit d'une déclaration actant **le mécontentement envers un professionnel**.

L'ACPR étend le champ d'application des réclamants. Initialement, il s'agissait des clients envers les professionnels.

Il est désormais précisé qu'une réclamation peut émaner de toute personne cliente (particulier ou professionnel) y compris en l'absence de relation contractualisée avec le professionnel d'anciens clients, de bénéficiaires, de personnes ayant sollicité du professionnel la fourniture d'un produit ou service ou qui ont été sollicitées par un professionnel, y compris leurs mandataires et leurs ayants droit.

La recommandation s'applique aussi, comme précédemment, aux professionnels qui exercent leur activité en France au titre du libre établissement ou de la libre prestation de services.

Il est rappelé que la recommandation s'applique quel que soit l'interlocuteur ou le service auprès duquel elle est formulée, y compris auprès d'un délégué ou d'un mandataire du professionnel.

➤ Accessibilité des informations sur les modalités de traitement des réclamations

Il est rappelé la nécessité d'informer en langage clair et compréhensible :



- Sur les modalités pratiques pour effectuer une réclamation
- Sur l'organisation retenue par le professionnel pour traiter les réclamations et sur les délais de traitement (la notion de niveaux de traitement n'est plus évoquée expressément) ;
- Sur le fait pour le client de devoir formaliser son mécontentement au moyen d'une lettre écrite s'il n'a pu lui être donné immédiatement satisfaction ;
- Sur le ou les médiateurs compétents selon les produits et la nature des litiges ainsi que les modalités pratiques pour leur saisine. Si le médiateur de la consommation est compétent, ce dernier peut être saisi deux mois après l'envoi de la première réclamation écrite, quel que soit l'interlocuteur ou le service auprès duquel elle a été formulée et qu'il y ait été ou non répondu.
- Comme dans la précédente recommandation, ces modalités devront être accessibles à tous dans les lieux d'accueil de la clientèle et sur un site internet mais désormais, il est demandé une page dédiée du site internet du professionnel n'impliquant pas une identification préalable du réclamant.

➤ **Nouveautés et précisions concernant le médiateur**

En cas de pluralité de médiateurs compétents, le professionnel doit indiquer les modalités de saisine pour chaque médiateur compétent au cas d'espèce, en précisant pour chacun d'eux ce qui relève de leur compétence.

Il doit notamment être précisé si ce médiateur peut être saisi sans délai ou, si tel n'est pas le cas et qu'il s'agit d'un médiateur de la consommation¹, que ce dernier peut en tout état de cause être saisi deux mois après l'envoi de la première réclamation écrite qui a été adressée au professionnel, quel que soit l'interlocuteur ou le service auprès duquel elle a été formulée.

Les professionnels sont tenus de transmettre aux médiateurs toutes les correspondances qui leurs sont destinées.

Ils doivent éviter toute appellation ou diffusion d'informations susceptibles d'entraîner une confusion sur les rôles respectifs d'un service réclamation d'un professionnel et d'un dispositif de médiation.

➤ **Traçabilité et délai de traitement des réclamations**

Toutes les réclamations formulées par la clientèle devront être identifiées, qu'elles soient orales ou écrites.

Les professionnels devront cependant inviter les réclamants à formaliser leur mécontentement au moyen d'un support écrit durable lorsqu'il ne peut être donné immédiatement satisfaction à une demande formulée à l'oral ou par messagerie instantanée.

¹ Le Médiateur de l'Assurance est un médiateur de la consommation (<https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso/mediateurs-references>)



Lorsqu'un formulaire en ligne est proposé par le professionnel, ce dernier doit veiller à ce qu'il permette au réclamant de disposer d'une copie datée de sa réclamation.

Par ailleurs, l'organisation du traitement des réclamations ne doit pas reposer sur une multitude de circuits de traitement ou d'intervenants distincts pour les réclamants.

Si les délais de traitement des réclamations restent inchangés (à savoir dix jours ouvrables pour en accuser réception selon les modalités décrites dans la recommandation et, au maximum deux mois pour traiter la réclamation, sauf en cas de délai plus court imposé par la loi), le point de départ des délais précités court à compter de l'envoi de la première manifestation écrite d'un mécontentement et non plus à compter de la réception de cette dernière. Désormais, ces délais s'appliquent en cas de réclamation formulée par écrit qui devra recevoir une réponse écrite, claire, adaptée et argumentée.

➤ **Obligation de formation du personnel en charge des réclamations**

Les salariés en charge du traitement des réclamations devront avoir une connaissance de la réglementation applicable, des outils et procédures internes en plus des exigences de la connaissance des produits, services et contrats distribués et/ou assurés déjà intégrés dans la recommandation précédente.

Les salariés devront pouvoir se référer à un support d'aide à l'identification et à l'orientation des réclamations adapté à ses activités et à la typologie des mécontentements exprimés par les réclamants.

➤ **Analyse du dispositif de traitement des réclamations**

La recommandation prévoit une analyse de la qualité du dispositif en procédant à l'examen de la volumétrie, de la nature, des délais de traitement des réclamations et de la qualité des réponses apportées.

Désormais, ces exigences deviennent la norme pour tous les professionnels entrant dans le champ de la recommandation (et plus uniquement pour les entités tenues de se doter d'un contrôle interne).

La nouvelle recommandation intègre aussi l'obligation de soumettre, au moins annuellement, aux instances de gouvernance appropriées du professionnel et de son groupe, une synthèse comportant une analyse de la qualité du dispositif mis en place, une description des éventuels dysfonctionnements, manquements à la réglementation ou mauvaises pratiques commerciales identifiés à travers les réclamations et des mesures correctives envisagées ou mise en œuvre.

➤ **Exemples de réclamations**

La recommandation prévoit en annexe des exemples de situations devant être considérées et traitées comme des réclamations.

