

Traitement des réclamations clients

Synthèse des principales obligations de la nouvelle recommandation ACPR 2022-R-01 du 09/05/2022

Nouvelle recommandation sur le traitement des réclamations clients publiée le 17 mai 2022

Elle remplace la précédente à compter du **31 Décembre 2022**

➔ 6 mois pour mettre en œuvre les nouvelles « bonnes pratiques »

Obligation générale des assujettis

- Se doter d'une **organisation simple et efficace**
- Apporter aux réclamants une **réponse qualitative et motivée**

Traitement des réclamations clients : champs d'application

Synthèse des principales obligations de la nouvelle recommandation ACPR 2022-R-01 du 09/05/2022

La réclamation

❑ Définition :

- ✓ Toujours aussi large que précédemment
- ✓ Des exemples de réclamations sont données en annexe

❑ Réclamant :

- ✓ *toute personne, y compris en l'absence de « relation contractualisée avec le professionnel »*

Assujettis : rappels & élargissement

❑ Secteur assurantiel :

- ✓ *Entreprises d'assurance*
- ✓ *Mutuelles ou unions de mutuelles régies par le Code de la Mutualité*
- ✓ *Institutions de prévoyance ou unions d'institutions de prévoyance*
- ✓ *Professionnels de la retraite,*
- ✓ *...*

❑ Intermédiaires:

- ✓ IA
- ✓ IOBSP
- ✓ IFP

❑ Secteur bancaire :

- ✓ Etablissements de crédit
- ✓ Sociétés de financement
- ✓ Etablissements de paiement
- ✓ Prestataires de service d'information sur les comptes
- ✓ Etablissements de monnaie électronique

Acteurs étrangers : professionnels exerçant en France dans le cadre de la LPS / LE

Traitement des réclamations clients : organisation

Synthèse des principales obligations de la nouvelle recommandation ACPR 2022-R-01 du 09/05/2022

Organisation du traitement des réclamations à l'égard des clients

- Identifier les réclamations quel que soit le canal d'expression (écrit ou oral)
- Transmettre les réclamations reçues au service compétent ou aux médiateurs concernés
- Accuser réception par écrit d'une réclamation écrite dans un délai maximal de 10 jours ouvrables à compter de son envoi

Organisation du traitement des réclamations à l'égard des collaborateurs

- Formaliser les procédure(s) internes et les faire connaître
- Former les collaborateurs
- Fournir un support d'aide à l'identification et à l'orientation des réclamations

Informations de la clientèle

- Informer en langage clair et compréhensible sur l'organisation mise en place, les délais,
- Mettre à disposition ces informations de manière aisément accessible
- Eviter toute confusion dans l'appellation ou diffusion d'informations dans les rôles respectifs d'un service professionnel et d'un dispositif de médiation



Traitement des réclamations clients : information sur le dispositif existant

Synthèse des principales obligations de la nouvelle recommandation ACPR 2022-R-01 du 09/05/2022

Réponse apportée au réclamant

- Délai de réponse : **2 mois max n'est plus vraiment le standard**
- Forme de la réponse dépend du canal d'arrivée
- Contenu de la réponse plus précisément fixé

Processus d'amélioration continue

- Identifier notamment les dysfonctionnements et y remédier
- Analyser la qualité du dispositif** de traitement des réclamations client
- Soumettre, **au moins annuellement**, aux instances de gouvernance de **l'assujetti** et **de son groupe** une synthèse relative aux réclamations

Email : acurtet@accompliance.fr

Tél : 07,76,69,84,44

Merci de votre attention

Questions ? Interrogations ? Commentaires ? Critiques ?

