

LA LETTRE ASTRÉE

n° 13 - 24 janvier 2023

www.astreeavocatsetconsultants.com

info@astreeavocats.com

Gestion des réclamations : nouvelle donne



Isabelle Monin Lafin
Associée fondatrice

Chers lecteurs,

Depuis le 1^{er} janvier 2023, la nouvelle recommandation ACPR du 9 mai 2022 sur le traitement des réclamations est applicable.

Le 19 décembre dernier j'intervenais sur cette thématique lors de notre émission " Le droit de savoir " dont je vous engage à voir le [replay](#).

Dans cette nouvelle Lettre Astrée, nous mettons à votre disposition un mode opératoire pragmatique et détaillé pour accompagner l'adaptation de vos processus de traitement des réclamations, et répondre aux nouvelles exigences de cette recommandation.

Vous le savez, l'année 2023 est une année très riche en matière de réglementation : gouvernance de la distribution, résiliation à tout moment, résiliation en trois clics, renforcement du devoir de conseil dans le parcours client dans le cadre des futures obligations en matière de durabilité et de transparence, règlement Dora...

Astrée sera à vos côtés tout au long de cette année au travers de ses supports habituels, sur LinkedIn et lors d'émissions thématiques.

Enfin, nos clients, et tous ceux j'espère nombreux qui le deviendront, trouveront sur notre plateforme digitale " *Mon assistant réglementaire* ", les services réactifs et l'accompagnement sur-mesure qui sont au cœur de ma conception de notre métier.

Belle année 2023 !

SOMMAIRE

Page 2

Ce qui change et ce qu'il faut savoir

Les informations les plus importantes

Page 3

Votre feuille de route pour le traitement des réclamations

Pour chaque changement, la marche à suivre dans votre entreprise

Page 4

Les questions qui reviennent le plus souvent

et les réponses d'Astrée



Ce qui change et ce qu'il faut savoir

Périmètre de cette recommandation : les consommateurs et les professionnels

Le processus de traitement des réclamations s'applique à tous les mécontentements formulés par les clients, bénéficiaires, anciens clients ou prospects, qu'ils soient consommateurs ou professionnels.

Le mécontentement d'un client peut se formaliser par un appel téléphonique comme par l'envoi d'un écrit par tout moyen.

Il faut savoir qualifier un mécontentement et ne pas le confondre avec une demande d'information ou d'explication sur un contrat ou un dossier. Un mécontentement est en général une demande qui met en cause plus ou moins fortement les services rendus par le professionnel.

Un mécontentement n'est pas nécessairement accompagnée d'une demande d'indemnisation.

L'enjeu : On évite l'usine à gaz pour favoriser l'efficacité et la qualité du service rendu

C'est probablement l'un des axes majeurs de cette recommandation.

La recommandation ne contient pas à proprement parler de recommandation portant sur l'organisation du dispositif en tant que tel.

Soucieuse des retours formulés par les médiateurs de l'assurance et de la banque, sous l'égide des travaux menés par le CCSF, l'ACPR recommande principalement aux professionnels du secteur de revoir leur dispositif afin de s'assurer de son efficacité et de la qualité du service rendu aux clients.

L'enjeu est donc de confronter la performance passée des processus de traitement mis en place par les professionnels, et sur l'ensemble de la chaîne de distribution d'un produit, pour s'assurer de sa pleine efficacité de façon à éviter à favoriser le règlement du litige au stade du service des réclamations du professionnel.

Un délai unique de 60 jours

Pour favoriser la lisibilité du parcours de traitement de sa réclamation par le client, la recommandation limite à 60 jours (à compter de la date d'envoi de la réclamation) le temps octroyé au professionnel pour répondre à la réclamation du client. Passé ce délai, et quelle que soit l'issue du traitement qui aura été opéré par le professionnel (en cours, refus ou acceptation), le client pourra saisir le médiateur.

Ce dispositif nécessite donc un travail transverse efficace entre tous les professionnels qui contribuent à la chaîne de distribution et gestion d'un produit bancaire ou d'assurance.

L'accusé réception doit contenir la copie de la réclamation

Le professionnel doit accuser réception de la réclamation comme par le passé délai de 10 jours à compter de son envoi, mais il doit joindre à son

accusé réception

la copie de la réclamation envoyée par le client. Il doit également mentionner à ce dernier que, passé un délai de 60 jours à compter de la date d'envoi de sa réclamation, et quelle que soit l'issue de la gestion de sa réclamation, le client sera en mesure de saisir les services de la médiation.

La formation des collaborateurs en charge est fondamentale.

La recommandation insiste sur la nécessité d'attacher une importance particulière à la formation des collaborateurs en charge.

La compétence et les connaissances des collaborateurs sont les clés pour s'assurer de la qualité du traitement des dossiers pour favoriser des réponses appropriées légitimement attendues par les clients mécontents.

Votre feuille de route 2023 pour le traitement des réclamations.

LES POINTS ADRESSÉS	LES LIVRABLES ASSOCIÉS	LES ÉVOLUTIONS À INTÉGRER
CIRCUIT DE TRAITEMENT	<ul style="list-style-type: none"> ● Procédure de traitement des réclamations 	<ul style="list-style-type: none"> ● Un logigramme doit être intégré dans la procédure afin de déterminer le circuit de traitement des réclamations. ● Le circuit doit être conçu sur toute la chaîne de distribution et non pas seulement au sein d'une entité (fournisseur, distributeur, et/ou gestionnaire). ● Il doit être revu pour être fluide et performant et s'adapter de manière opérationnelle. Le dispositif d'orientation doit être précisé : qui traite la demande ? ● Le cas échéant, les niveaux de traitement doivent être supprimés au profit d'un niveau de traitement global. ● Ce schéma doit être travaillé avec vos fournisseurs et plus généralement avec toute la chaîne de distribution.
DÉLAIS DE TRAITEMENT	<ul style="list-style-type: none"> ● Procédure de traitement des réclamations et registre 	<ul style="list-style-type: none"> ● Il est nécessaire de modifier : <ul style="list-style-type: none"> - Le point de départ du délai de traitement de la réclamation : date d'envoi de la réclamation ; - Insérer les dates limites : 10 jours pour accuser réception, 60 jours pour répondre.
INFORMATION DU CONSOMMATEUR OU DU PROFESSIONNEL	<ul style="list-style-type: none"> ● Dispositif de gouvernance ● Clauses d'information notamment présentes dans : <ul style="list-style-type: none"> - FIC - Site internet - Notices 	<ul style="list-style-type: none"> ● Il est indispensable d'intégrer dans le dispositif de gouvernance la validation du circuit de traitement. ● Certains livrables sont à revoir (FIC, site et notices) pour s'assurer que le point d'entrée est lisible et cohérent, et que les mentions obligatoires sont claires et bien communiquées au client.
POINT D'ENTRÉE DE LA RÉCLAMATION	<ul style="list-style-type: none"> ● Dispositif de gouvernance ● Clauses d'information : <ul style="list-style-type: none"> - FIC - Site internet - Notices ● Conventions de distribution et de gestion 	<ul style="list-style-type: none"> ● La clé est de choisir un point d'entrée efficace et pertinent. ● La mise en place d'un service dédié au dispatch et au traitement contractualisé peut être plus efficace dans certains cas.
QUALIFICATION ET ENREGISTREMENT DES DEMANDES	<ul style="list-style-type: none"> ● Procédure de traitement des réclamations ● Support de formation des collaborateurs 	<ul style="list-style-type: none"> ● La procédure doit permettre de distinguer les réclamations orales et écrites. ● Elle doit adresser dans le circuit des réclamations orales un processus automatique pour inviter le client à formaliser sa réclamation par écrit si celle-ci ne peut être satisfaite immédiatement. ● Pour les réclamations écrites, les processus doivent être modifiés pour délivrer des copies datées (date d'envoi) des réclamations au client. ● La formation dispensée aux collaborateurs doit leur permettre de qualifier les demandes et de les orienter vers l'interlocuteur compétent, en interne ou en externe.
ACCUSÉ DE RÉCEPTION DE LA DEMANDE	<ul style="list-style-type: none"> ● Modèles d'accusé de réception de la réclamation 	<ul style="list-style-type: none"> ● La formule suivante est à reprendre : <i>Nous accusons réception de votre réclamation dont vous trouverez ci-joint une copie. Nous disposons de deux mois pour vous répondre. Passé ce délai de deux mois à compter de la date d'envoi de votre réclamation, vous pouvez saisir le médiateur XXXX (insérer les coordonnées de votre médiateur)</i>
FORMATION DES COLLABORATEURS	<ul style="list-style-type: none"> ● Procédure de traitement des réclamations 	<ul style="list-style-type: none"> ● Les collaborateurs doivent être formés annuellement au dispositif interne de traitement des réclamations afin de : <ul style="list-style-type: none"> - pouvoir qualifier les demandes ; - rédiger les réponses et les prises de position ; - comprendre les circuits de validation avec l'assureur (notamment en cas de niveau unique de traitement).

Les questions qui reviennent souvent

Faut-il supprimer les niveaux de traitement ?

Le terme « niveau » peut avoir deux sens. Il peut signifier une catégorisation des réclamations. On va plutôt parler d'affectation pour un traitement différencié. Il peut signifier une escalade, c'est-à-dire une réponse apportée par un premier niveau, puis soumise à un second niveau pour validation ou reprise. Il n'y a pas de réponse catégorique. Il faut évaluer si, dans le dispositif en cause, les niveaux de traitement ont une efficacité pour améliorer le temps de traitement et la qualité du service rendu.

Faut-il créer un service dédié ?

Là encore, le choix de l'organisation va dépendre de la configuration de la chaîne de distribution et de gestion du professionnel, de la complexité du ou des produits en cause. La réponse à ces questions peut nécessiter la création d'une équipe dédiée à un produit, ou au contraire la création d'une équipe dédiée à la gestion des réclamations tous produits confondus.

Faut-il conserver son registre de traitement ?

Il est nécessaire de conserver son registre de traitement pour pouvoir comme par le passé, analyser et identifier les mesures correctives qui doivent être mises en œuvre pour améliorer le traitement des réclamations et l'exercice professionnel.

Doit-on créer un niveau de traitement par professionnel concerné ?

Il est probable que la transmission successive du dossier à différents niveaux de traitement va alourdir le dispositif de traitement, sans en améliorer la qualité, surtout si le nombre de professionnels est important puisque le délai est un délai unique de 60 jours.

Il est donc probablement préférable de favoriser une collaboration transverse, en temps réel et un partage de la décision afin d'apporter aux clients la réponse la plus appropriée.



Avocats et consultants, nous sommes spécialisés dans les problématiques de distribution des produits d'assurances, bancaires et financiers depuis 25 ans.



Suivez toute notre actualité :

67 avenue Pierre Grenier
92100 Boulogne Billancourt
Tél. : 01 46 10 43 80