



Recommandation 2022-R-01 du 9 mai 2022 sur le traitement des réclamations

1. Contexte

Le traitement des réclamations est un enjeu de protection de la clientèle. Plusieurs textes, notamment de nature législative et réglementaire, imposent aux professionnels des secteurs de la banque et de l'assurance des obligations, en particulier, d'information concernant le processus de réclamation et de recours à la médiation de la consommation¹. Certains professionnels proposent également un dispositif de médiation à leur clientèle agissant à des fins entrant dans le cadre de leur activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.

Depuis 2011, l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) recommande à ces professionnels des bonnes pratiques dont l'objectif est de permettre :

- une information claire et transparente sur les modalités d'accès aux dispositifs de traitement des réclamations et de médiation ;
- un traitement des réclamations efficace, égal et harmonisé ;
- la mise en place d'actions correctives à partir des dysfonctionnements identifiés au travers des réclamations.

Certaines pratiques de marché, identifiées notamment à travers les informations reçues de la clientèle, conduisent l'ACPR à recommander aujourd'hui des bonnes pratiques qui, à l'instar des précédentes, visent à ce que l'ensemble des professionnels concernés se dotent d'une organisation simple et efficace permettant d'apporter aux réclamants, une réponse qualitative et motivée le plus rapidement possible, et en tout état de cause dans un délai n'excédant pas deux mois, sauf dispositions plus contraignantes.

2. Champ d'application de la recommandation

Une réclamation se définit comme l'expression d'un mécontentement envers un professionnel quel que soit l'interlocuteur ou le service² auprès duquel elle est formulée. Elle peut émaner de toute personne, y compris en l'absence de relation contractualisée avec le professionnel : clients (particuliers ou professionnels), anciens clients, bénéficiaires, 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.

Une demande de service ou de prestation, d'information ou d'avis n'est pas une réclamation³.

¹ Le Comité consultatif du secteur financier a par ailleurs publié le 1^{er} juillet 2021 un rapport sur la médiation bancaire et de l'assurance.

² Y compris auprès d'un délégataire ou d'un mandataire du professionnel (agent général d'assurance, agent de prestataire de services de paiement, distributeur de monnaie électronique...).

³ Cf. Annexe : Illustrations de la notion de réclamation.

La présente recommandation s'adresse :

- aux entreprises d'assurance, aux mutuelles ou unions de mutuelles, aux institutions de prévoyance ou unions d'institutions de prévoyance, aux fonds de retraite professionnelle supplémentaire, aux mutuelles ou unions de retraite professionnelle supplémentaire et aux institutions de retraite professionnelle supplémentaire,
- aux établissements de crédit, aux sociétés de financement, aux établissements de paiement, aux prestataires de services d'information sur les comptes et aux établissements de monnaie électronique,
- aux intermédiaires d'assurance, aux intermédiaires en opérations de banque et en services de paiement et aux intermédiaires en financement participatif.

ci-après « le ou les (s) professionnel(s) », y compris lorsqu'ils exercent leur activité en France au titre du régime de libre prestation de services ou de libre établissement.

S'agissant des prestataires de services d'information sur les comptes, le périmètre de la présente recommandation porte sur le traitement des réclamations liées à la sécurité des données collectées.

3. Recommandation

Afin d'assurer l'efficacité du dispositif de traitement des réclamations et faciliter l'accès aux dispositifs de médiation proposés, l'ACPR recommande, conformément aux dispositions des articles L. 612-1 II 3° et L. 612-29-1 alinéa 2 du Code monétaire et financier, aux professionnels :

3.1. Sur l'organisation du traitement des réclamations et les moyens et procédures associés

3.1.1. De mettre en œuvre une organisation du traitement des réclamations permettant, quel que soit l'interlocuteur ou le service⁴ auprès duquel la réclamation a été formulée :

- d'identifier les réclamations formulées par la clientèle quel que soit leur canal d'expression (écrit ou oral) ;
- pour les réclamations formulées à l'oral (numéro de téléphone non surtaxé, lieu d'accueil de la clientèle...) ou par messagerie instantanée ne permettant pas au réclamant de disposer d'une copie datée de sa réclamation, d'inviter ce dernier à formaliser son mécontentement au moyen d'un support écrit durable⁵ s'il ne peut lui être donné immédiatement entière satisfaction ;
- lorsqu'un formulaire en ligne est proposé par le professionnel, de veiller à ce qu'il permette au réclamant de disposer d'une copie datée de sa réclamation ;

⁴ Y compris auprès d'un délégataire ou d'un mandataire du professionnel (agent général d'assurance, agent de prestataire de services de paiement, distributeur de monnaie électronique...).

⁵ Selon les modalités de traitement : courrier, courriel ou formulaire en ligne permettant au réclamant de disposer d'une copie datée de sa réclamation...

- de transmettre à l'interlocuteur ou au service compétent les réclamations écrites⁶ que le destinataire n'est pas habilité à traiter ;
- de transmettre aux médiateurs toutes les correspondances qui leur sont destinées ;
- d'accuser réception, par écrit, d'une réclamation écrite dans un délai maximal de dix jours ouvrables à compter de son envoi. Cet accusé de réception mentionne comment accéder à la page dédiée visée au 3.2.2 ou, à défaut, les informations énumérées au 3.2.1⁷. Cet accusé de réception n'est toutefois pas nécessaire si le professionnel répond par écrit à la réclamation dans le délai susmentionné ;
- de répondre :
 - o par écrit à toute réclamation écrite⁸,
 - o de façon claire, adaptée au cas d'espèce et argumentée,
 - o dans le délai auquel le professionnel s'est engagé et, en tout état de cause, dans les deux mois à compter de l'envoi⁹ de la première manifestation écrite d'un mécontentement, sauf dispositions législatives ou réglementaires plus contraignantes.
- d'enregistrer les réclamations écrites, les réponses apportées et de suivre leur traitement, y compris lorsque celui-ci a été en tout ou partie délégué.

3.1.2. De veiller à ce que l'organisation du traitement des réclamations ne repose pas sur une multitude de circuits de traitements ou d'intervenants distincts pour les réclamants.

3.1.3. De veiller à ce que les délais de réponse appliqués soient cohérents avec l'objet du mécontentement exprimé¹⁰, en particulier lorsque celui-ci porte sur un délai d'exécution.

3.1.4. De veiller à ce que les collaborateurs habituellement en relation avec la clientèle ou susceptibles de recevoir des réclamations :

- soient formés à l'identification des réclamations et à leur dispositif de traitement ;
- puissent à tout moment se référer à un support d'aide à l'identification et à l'orientation des réclamations adapté aux activités du professionnel et à la typologie des mécontentements exprimés par les réclamants.

3.1.5. De veiller à ce que les collaborateurs habilités à traiter les réclamations disposent des compétences adaptées à cette mission et en particulier d'une bonne connaissance des produits, services et contrats, de la réglementation applicable ainsi que des outils et procédures internes.

⁶ Dans l'ensemble de la recommandation, la notion de « réclamation écrite » s'entend comme une réclamation exprimée sur un support écrit durable, les réclamations formulées à l'oral ou par messagerie instantanée (sans remise une copie datée de la réclamation) faisant l'objet d'un traitement précisé supra.

⁷ À l'exception de celles du 2^{ème} tiret et de celles du 1^{er} qui ne sont plus pertinentes eu égard à l'organisation retenue par le professionnel.

⁸ Y compris lorsqu'il est donné satisfaction au réclamant, notamment par la réalisation d'un acte de gestion.

⁹ Le cachet de la poste faisant foi pour les réclamations adressées par voie postale.

¹⁰ Étant rappelé que ces délais de réponse ne peuvent excéder deux mois, sauf dispositions législatives ou réglementaires plus contraignantes (cf. point 3.1.1).

3.1.6. De prévoir les principes de responsabilités et délégations liées au traitement des réclamations.

3.1.7. De formaliser l'organisation du traitement des réclamations dans une (des) procédure(s) communiquée(s) à l'ensemble des collaborateurs concernés.

3.2. Sur l'information permettant d'accéder aux dispositifs de traitement des réclamations et de médiation

3.2.1. D'informer en langage clair et compréhensible :

- sur les modalités pratiques pour effectuer une réclamation (adresse postale, site internet, courriel...);
- que le réclamant est invité à formaliser son mécontentement au moyen d'une réclamation écrite s'il n'a pu lui être donné immédiatement entière satisfaction conformément au point 3.1.1¹¹ ;
- sur l'organisation retenue par le professionnel pour apporter une réponse à une réclamation et les délais de traitement auxquels il s'engage¹² ;
- sur le (ou les) médiateur(s) compétent(s) selon les produits ou la nature des litiges ainsi que sur les modalités pratiques pour le(s) saisir. Il est notamment précisé lorsqu'il s'agit d'un médiateur de la consommation que celui-ci peut en tout état de cause être saisi deux mois après l'envoi d'une 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.

3.2.2 De rendre l'information visée au 3.2.1 aisément accessible¹³, notamment dans les lieux d'accueil de la clientèle et sur une page dédiée du site internet du professionnel n'impliquant pas une identification préalable du réclamant.

3.2.3 Dans toute réponse, de mentionner, le médiateur pouvant être sollicité au cas d'espèce ainsi que les modalités pratiques de sa saisine. Il est notamment 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 consommation, 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.

3.2.4 S'il y a lieu, de faire figurer les informations visées au 3.2.3 pour chaque médiateur compétent au cas d'espèce, en précisant pour chacun d'eux ce qui relève de leur compétence.

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

¹¹ Pour les réclamations formulées à l'oral ou sur un support écrit non durable.

¹² Accusé de réception, réponse.

¹³ Exemple : *via* un lien sur la page d'accueil ou la rubrique « contact » du site, une recherche à partir du mot « réclamation » dans le moteur de recherche du site.

3.3. Sur le suivi, le contrôle du traitement des réclamations et la prise en compte des dysfonctionnements, manquements ou mauvaises pratiques identifiés à travers les réclamations

3.3.1. De mettre en place les moyens et procédures permettant :

- d'identifier, à travers les réclamations écrites¹⁴ et les demandes transmises par un médiateur, les dysfonctionnements, manquements à la réglementation ou mauvaises pratiques commerciales et de prendre, dans des délais raisonnables, les mesures correctives pour y remédier, notamment à l'égard des clients concernés par une application erronée d'une disposition légale, réglementaire ou contractuelle ;
- d'analyser la qualité du dispositif de traitement des réclamations mis en place en procédant notamment à l'examen de la volumétrie, de la nature, des délais de traitement des réclamations et de la qualité¹⁵ des réponses apportées ;
- 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 mises en œuvre.

3.3.2. De fixer les modalités de mise en œuvre, par les mandataires¹⁶ et délégués habituellement en relation avec la clientèle ou susceptibles de recevoir des réclamations, des bonnes pratiques visées aux points 3.2.1 et 3.2.2 et de s'assurer de l'effectivité de celles-ci.

3.3.3. Pour les entités tenues de se doter d'un contrôle interne, d'intégrer également dans les dispositifs mis en œuvre les bonnes pratiques issues de la présente recommandation ainsi que les risques liés à la protection de la clientèle identifiés à travers les réclamations¹⁷.

La présente recommandation remplace la recommandation 2016-R-02 du 14 novembre 2016 modifiée le 6 décembre 2019 à compter du 31 décembre 2022.

Annexe Illustrations de la notion de réclamation.

¹⁴ Y compris les réclamations adressées au professionnel portant sur la commercialisation d'un de ses produits ou services par un autre professionnel.

¹⁵ Présence des informations visées au 3.1.1 (pour les accusés de réception), 3.2.3 et 3.2.4, clarté, caractère adapté au cas d'espèce, présence d'une argumentation pertinente et conforme aux dispositions applicables (légales, réglementaires, contractuelles)...

¹⁶ Agent général, agent de prestataire de services de paiement, distributeur de monnaie électronique...

¹⁷ Y compris si les dysfonctionnements, manquements à la réglementation ou mauvaises pratiques commerciales sont imputables, en tout ou partie, à l'action d'un tiers (exemple : intermédiaire, délégué de gestion).

Illustrations de la notion de réclamation

Les réclamations, qui se caractérisent par l'expression d'un mécontentement, peuvent porter sur des sujets très divers. Cette annexe a pour ambition d'aider les professionnels à mieux les identifier en donnant quelques exemples concrets¹⁸ pour lesquels des difficultés d'identification ont pu être constatées. La liste des situations visées n'est donc pas exhaustive.

Est par exemple une réclamation, tout mécontentement¹⁹ portant sur :

- Les communications publicitaires, notamment leur réception ;
- Une technique de vente (acte de démarchage) ;
- La qualité du consentement donné ou son absence ;
- La teneur d'un discours commercial ;
- La qualité d'accueil ;
- L'information précontractuelle ou le conseil, y compris si le produit ou service n'a pas été souscrit (absence, qualité) ;
- L'absence ou le délai de traitement²⁰ d'une demande d'informations ou de communication de documents ;
- La qualité d'une réponse apportée ;
- L'absence ou le délai d'exécution d'une opération ou de versement de prestations²¹ ;
- Le refus d'octroi ou de souscription d'un produit ou service, y compris par une personne n'étant par ailleurs pas cliente du professionnel ;
- La tarification d'un produit ou service (niveau, information...), y compris lorsque le professionnel dispose d'une liberté tarifaire ;
- L'indemnisation (refus de garantie, montant des prestations annoncé ou versé...) ;
- Une expertise (choix de l'expert, délai de réalisation, conclusions...) ;
- L'absence de remise d'une attestation de refus d'ouverture de compte ;
- L'absence ou le délai de traitement d'une demande de résiliation/clôture.

En l'absence de tout mécontentement exprimé, les demandes suivantes ne sont pas des réclamations :

- Demande de geste ou remise commercial(e) ;
- Demande de communication de documents ;
- Demande d'exécution du contrat (demande d'opération, de prestation...) ;
- Demande d'information ou d'explications (clauses du contrat, fonctionnement du produit ou service, procédure pour souscrire ou mettre fin à un produit ou service, application de mesures gouvernementales...) ;
- Demande d'avis ou de conseil : de type juridique, sur ses droits, sur le choix d'un contrat en fonction d'une situation de famille.

¹⁸ À cette même fin, les professionnels peuvent également se référer au questionnaire sur la protection de la clientèle et les pratiques commerciales ainsi qu'aux guides d'aide de remplissage associés.

¹⁹ Même si le mécontentement est exprimé afin de signaler une pratique et que le réclamant ne sollicite pas une mesure en sa faveur.

²⁰ Une réclamation peut prendre la forme d'un courrier de relance.

²¹ Une réclamation peut prendre la forme d'un courrier de relance.