



Recommandation sur le traitement des réclamations

2016-R-02 du 14 novembre 2016

1. Contexte

L'information du client sur les modalités d'examen des réclamations ainsi que le traitement de ces dernières font l'objet de plusieurs textes, notamment de nature législative et réglementaire¹ applicables aux secteurs de l'assurance et de la banque. Néanmoins, les contrôles effectués au sein des établissements de crédit, des organismes d'assurance et des intermédiaires, les annexes au rapport de contrôle interne sur la protection de la clientèle, ainsi que les informations émanant des clients reçues par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR), ont mis en évidence certaines modalités de saisine et de traitement des réclamations insuffisamment protectrices de la clientèle².

En conséquence et en concertation avec l'Autorité des marchés financiers (AMF) au sein du Pôle commun, l'ACPR recommande des bonnes pratiques ayant pour objet de garantir à la clientèle :

- une information claire et transparente sur les modalités de traitement des réclamations, ainsi qu'un accès facile au système de traitement des réclamations ;
- un traitement des réclamations efficace, égal et harmonisé ;
- la mise en place d'éventuelles actions correctives à partir des dysfonctionnements identifiés à travers le traitement des réclamations.

Pour le traitement des réclamations afférentes aux instruments financiers, l'AMF a adopté l'instruction DOC-2012-07 à laquelle il convient de se référer sur ce sujet.

2. Champ d'application de la recommandation

La présente recommandation concerne la réception, le traitement et le suivi des réclamations. Une réclamation est une déclaration actant le mécontentement d'un client envers un professionnel ; une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification ou une demande d'avis n'est pas une réclamation.

¹ Cf. Annexe 1 : Règles applicables aux organismes d'assurance, aux établissements et aux intermédiaires.

² Cf. Annexe 2 : Exemples de situations pour lesquelles les modalités de saisine et de traitement des réclamations sont insuffisamment protectrices de la clientèle.

La présente recommandation s'applique aux entreprises d'assurance, aux mutuelles ou unions régies par le Code de la mutualité, aux institutions de prévoyance ou unions d'institutions de prévoyance (ci-après, « les organismes d'assurance »), aux établissements de crédit, aux sociétés de financement, aux établissements de paiement et aux établissements de monnaie électronique (ci-après, « les établissements ») ainsi qu'aux intermédiaires d'assurance, aux intermédiaires en opérations de banque et services de paiement et aux intermédiaires en financement participatif (ci-après, « les intermédiaires »), ci-après ensemble « les entités », y compris lorsque ces entités interviennent en France en libre prestation de services ou en libre établissement.

3. Recommandation

Afin d'assurer un meilleur accès de la clientèle aux systèmes de traitement des réclamations et une plus grande efficacité de ces systèmes, 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 entités concernées :

3.1. Sur l'information et l'accès de la clientèle au système de traitement des réclamations :

3.1.1. D'informer la clientèle, dans un langage clair et compréhensible, sur :

– les modalités de saisine de chacun des niveaux de traitement des réclamations mis en place, notamment les coordonnées (adresse, numéro de téléphone non surtaxé...) de la (des) personne(s) ou du service en charge du traitement des réclamations et du médiateur compétent quand ce dernier existe. Lorsque plusieurs intervenants sont impliqués dans le processus de commercialisation ou de gestion, cette information est déclinée pour chaque catégorie de réclamations nécessitant un circuit de traitement distinct ;

– les délais de traitement de la réclamation auxquels l'entité s'engage.

3.1.2. De rendre l'information visée au 3.1.1 rapidement accessible à l'ensemble de la clientèle, notamment dans les lieux d'accueil de la clientèle, lorsqu'ils existent, ou sur un site Internet.

3.1.3. D'accuser réception de la réclamation dans le délai sur lequel l'entité s'est engagée à le faire, sauf si la réponse elle-même est apportée au client dans ce délai.

3.1.4. De tenir informé le client du déroulement du traitement de sa réclamation, notamment lorsque, en cas de survenance de circonstances particulières, les délais sur lesquels l'entité s'est engagée ne peuvent pas être respectés.

3.1.5. D'éviter toute confusion, en particulier dans l'intitulé des services ou dans les courriers adressés à la clientèle, entre, d'une part, les services de l'entité et, d'autre part, le dispositif de médiation indépendante.

3.2. Sur l'organisation du traitement des réclamations :

3.2.1. De mettre en place les moyens et procédures permettant d'identifier les courriers, appels téléphoniques et courriels qui constituent des réclamations et de définir les circuits de traitement de celles-ci.

3.2.2. De veiller à ce que le (les) collaborateur(s) habituellement en relation avec la clientèle ou qui réceptionne(nt) des demandes de la clientèle, ai(en)t une formation lui (leur) permettant d'identifier clairement les réclamations reçues et d'utiliser de façon appropriée le(s) circuit(s) de traitement des réclamations.

3.2.3. De mettre en place une organisation du traitement des réclamations qui :

– permet au client de présenter sa réclamation à son interlocuteur habituel, conseiller ou gestionnaire et, s'il n'a pas reçu une réponse satisfaisante à sa réclamation, de s'adresser à un service dédié de traitement des réclamations distinct des conseillers ou gestionnaires, dans la mesure où la taille et la structure de l'entité le permettent³ ;

– lorsque plusieurs circuits de traitement des réclamations existent⁴, prévoit clairement :

- les entités concernées qui sont compétentes selon l'objet de la réclamation ou, par défaut, un point d'entrée unique auquel le client peut adresser sa réclamation et qui se chargera de la transmettre à l'interlocuteur compétent et d'assurer un suivi de la réponse,

- les modalités de transmission entre les entités des réclamations adressées par erreur à un interlocuteur non compétent ;

– permet de respecter les délais de traitement qui ont été communiqués au client dans les conditions prévues au 3.1 *supra* et qui ne devraient pas excéder⁵, au total :

- dix jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation, pour en accuser réception, sauf si la réponse elle-même est apportée au client dans ce délai,

- deux mois entre la date de réception de la réclamation et la date d'envoi de la réponse définitive⁶ apportée au client, quelle que soit l'organisation interne de l'entité ou du groupe auquel elle appartient ;

– prévoit clairement les modalités de transmission au(x) médiateur(s) désigné(s), lorsqu'il(s) existe(nt), tout courrier qui lui (leur) est destiné ;

– prévoit les modalités d'enregistrement des réclamations et du suivi de leur traitement ;

³ Ce circuit de traitement des réclamations pourra être organisé de manière transversale entre les entités concernées dont la responsabilité est susceptible d'être engagée au titre de l'objet des réclamations. Par exemple, s'agissant des réclamations portant sur la présentation d'une opération d'assurance, le circuit pourra être organisé entre les différents intermédiaires d'assurance impliqués dans cette présentation.

⁴ Plusieurs circuits de traitement des réclamations coexistent lorsque plusieurs entités sont impliquées dans l'opération faisant l'objet de la réclamation, notamment lorsque des contrats d'un organisme d'assurance sont distribués par un établissement de crédit ou lorsqu'une délégation de gestion a été consentie.

⁵ En cas de circonstances particulières induisant un délai plus long, voir les modalités prévues au point 3.1.4.

⁶ Il s'agit de la réponse exprimant la position du professionnel au sujet du litige.

– prévoit un niveau de qualification requis pour le (les) collaborateur(s) en charge de la fonction de traitement des réclamations, incluant une bonne connaissance des produits, services, contrats, outils et procédures des entités concernées ;

– prévoit les principes de responsabilités et délégations au sein des entités concernées, s’agissant notamment des niveaux d’habilitation des collaborateurs⁷ ;

– comporte, dans la mesure où la taille et la structure de l’entité le permettent, un responsable chargé de veiller à la conformité et à l’efficacité du traitement des réclamations.

3.2.4. De formaliser cette organisation dans une (des) procédure(s) de traitement des réclamations de la clientèle, communiquée(s) à l’ensemble des collaborateurs concernés.

3.3. Sur l’information et l’accès de la clientèle à la médiation en cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la réclamation, ou en cas d’incapacité à fournir une réponse selon les modalités annoncées au client en vertu des principes définis au 3.1.1. et 3.1.4 :

3.3.1. Pour les litiges de consommation, de se doter de moyens et procédures permettant de préciser dans la réponse apportée au client, le ou les médiateur(s) de la consommation susceptible(s) d’être compétent(s) pour le règlement de son litige, ainsi que ses (leurs) coordonnées⁸.

3.3.2. Pour les autres litiges⁹, de préciser, dans la réponse apportée au client, les voies de recours possibles et notamment l’existence et les coordonnées du (des) médiateur(s) compétent(s) lorsqu’il(s) existe(nt).

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

3.4.1. De mettre en place un suivi des réclamations¹⁰ et d’en effectuer une restitution aux services/personnes concernés de l’entité et, le cas échéant, aux organes définissant la politique commerciale du réseau auquel appartient l’entité ainsi qu’aux intervenants impliqués dans le processus de commercialisation ou de gestion.

3.4.2. D’identifier les manquements et mauvaises pratiques en matière de commercialisation et de protection de la clientèle afin de mettre en œuvre des actions correctives au niveau de l’entité et, le cas échéant, de permettre la mise en œuvre d’actions correctives au niveau du réseau auquel elle appartient et des intervenants impliqués dans le processus de commercialisation ou de gestion.

⁷ Par exemple concernant la signature des courriers ou les gestes commerciaux.

⁸ Pour la médiation portant sur les litiges sur les instruments financiers, se rapporter à l’instruction DOC-2012-07 de l’AMF.

⁹ Il s’agit des litiges non couverts par le Code de la consommation, à savoir les litiges entre les entités visées par la recommandation et leurs clients professionnels.

¹⁰ Par exemple : le nom du client, la date de réception de la réclamation, l’objet de la réclamation, le contrat, produit ou service visé par la réclamation, les intervenants autres que l’établissement ou l’organisme d’assurance lui-même, les personnes physiques ou morales visées par la réclamation, la date de la réponse au client, la réponse apportée à la réclamation (réponse positive ou négative à la demande du client), les manquements aux règles de protection de la clientèle éventuellement identifiés.

3.4.3. Pour les entités tenues de se doter d'un contrôle interne :

- de mettre en œuvre les moyens et procédures nécessaires pour assurer un contrôle interne adapté, par les entités concernées, sur l'information délivrée, l'organisation et la qualité du traitement des réclamations, selon les modalités recommandées aux paragraphes 3.1 à 3.2 *supra* ;
- de prendre en compte et de contrôler, au titre du contrôle interne de l'entité concernée, les risques subis par la clientèle que pourraient causer les manquements et/ou atteintes aux règles de protection de la clientèle, identifiés au travers des réclamations ;
- d'en justifier notamment dans le questionnaire sur l'application des règles destinées à assurer la protection de la clientèle prévu à cet effet, pour les entités concernées.

La présente recommandation remplace la recommandation 2015-R-03 du 26 février 2015 à compter du 1^{er} mai 2017.

Règles applicables aux organismes d'assurance, aux établissements et aux intermédiaires

Les règles applicables aux entités dans le domaine du traitement des réclamations sont notamment prévues par les textes suivants :

1. Règles transsectorielles

a) Dispositions légales

L'article L.111-1 du Code de la consommation relatif à l'obligation d'information précontractuelle exige, avant que le consommateur ne soit lié par un contrat de fourniture de services, que le professionnel lui communique notamment, de manière lisible et compréhensible, des informations sur les caractéristiques essentielles du service et son prix, son identité, ses coordonnées et activités, ainsi que la possibilité de recourir à un médiateur de la consommation dans les conditions prévues au titre Ier du livre VI.

L'article R.111-1 du Code de la consommation précise que pour l'application du 4° de l'article L. 111-1, le professionnel communique au consommateur les informations suivantes : (...) b) Les modalités de paiement, de livraison et d'exécution du contrat ainsi que les modalités prévues par le professionnel pour le traitement des réclamations.

L'article L.121-2 g) du Code de la consommation qualifie de pratique commerciale trompeuse celle reposant sur des allégations, indications ou présentations fausses ou de nature à induire en erreur et portant notamment sur le traitement des réclamations et les droits du consommateur.

L'article L.121-3 du Code de la consommation étend la définition de pratique commerciale trompeuse aux omissions, dissimulation, communications inintelligibles, ambiguë ou à contretemps d'informations considérées comme substantielles, dont font partie celles relatives au traitement des réclamations des consommateurs, dès lors qu'elles sont différentes de celles habituellement pratiquées dans le domaine d'activité professionnelle concerné.

L'article L121-16 du Code de la consommation dispose que le numéro de téléphone destiné à recueillir l'appel d'un consommateur en vue d'obtenir la bonne exécution d'un contrat conclu avec un professionnel ou le traitement d'une réclamation ne peut pas être surtaxé. Ce numéro est indiqué dans le contrat et la correspondance.

L'article L.616-1 du Code de la consommation prévoit que tout professionnel communique au consommateur les coordonnées du ou des médiateurs compétents dont il relève. Le professionnel est également tenu de fournir cette même information au consommateur, dès lors qu'un litige n'a pas pu être réglé dans le cadre d'une réclamation préalable directement introduite auprès de ses services.

L'article L. 641-1 du Code de la consommation dispose que tout manquement aux obligations d'information mentionnées aux articles L. 616-1 et L. 616-2 en matière de médiation de la consommation est passible d'une amende administrative dont le montant ne peut excéder 3 000 euros pour une personne physique et 15 000 euros pour une personne morale dans les conditions prévues au chapitre II du titre II du livre V.

b) Textes européens

La recommandation n° 2010/304/UE de la Commission européenne du 12 mai 2010, qui inclut notamment une définition de la notion de réclamation et une distinction de cette notion avec les demandes d'information.

Les recommandations de la Commission européenne n° 98/257 CE du 30 mars 1998 et n° 2001/310 CE du 4 avril 2001 relatives aux principes applicables respectivement aux organes responsables et aux organes extrajudiciaires chargés de la résolution consensuelle des litiges de consommation, ainsi que la directive n° 2008/52/CE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2008 sur certains aspects de la médiation en matière civile et commerciale.

La directive 2013/11/UE du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (RELC) qui a été transposée par l'ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, prise en application de l'article 15 de la loi n° 2014-1662 du 30 décembre 2014 portant diverses dispositions d'adaptation de la législation au droit de l'Union européenne en matière économique et financière.

Les orientations du Comité mixte (JC 2014 43) publiées le 25 août 2014 relatives au traitement des réclamations dans le secteur des valeurs mobilières (AEMF) et le secteur bancaire (ABE).

2. Dispositions spécifiques aux organismes d'assurance

L'article L. 112-2 alinéa 2 du Code des assurances dispose notamment que les documents remis au preneur d'assurance avant la conclusion du contrat précisent les modalités d'examen des réclamations qu'il peut formuler au sujet du contrat et de recours à un processus de médiation dans les conditions prévues au titre Ier du livre VI du Code de la consommation, sans préjudice pour lui d'intenter une action en justice. Cette obligation d'information est également expressément prévue en cas de vente à distance aux termes de l'article L. 112-2-1 III 7° du même code, ainsi que pour les opérations d'assurance sur la vie et de capitalisation aux termes de l'article A. 132-4 et son annexe du même code.

L'article L. 221-18 III 7° du Code de la mutualité prévoit une disposition similaire : *« En temps utile avant l'adhésion à distance à un règlement, le membre participant reçoit les informations suivantes : (...) Les modalités d'examen des réclamations que le membre participant peut formuler au sujet du règlement mutualiste ou du contrat et de recours à un processus de médiation dans les conditions prévues au titre Ier du livre VI du code de la consommation. »* L'article L. 932-15-1 III 7° du Code de la sécurité sociale la prévoit également, s'agissant des institutions de prévoyance.

L'article R. 932-1-1 (n) du Code de la sécurité sociale dispose que les bulletins d'adhésion et règlements des institutions de prévoyance doivent comporter : *« Les conditions dans lesquelles l'adhérent et le participant peuvent, sans préjudice des actions en justice qu'ils ont la possibilité d'exercer par ailleurs, adresser d'éventuelles réclamations relatives au règlement et au bulletin d'adhésion ou au contrat et recourir à un processus de médiation dans les conditions prévues au titre Ier du livre VI du code de la consommation »*¹¹.

¹¹ Cet article vise les opérations collectives obligatoires, mais ses dispositions sont étendues aux opérations individuelles ou collectives facultatives par l'article R. 932-2-1 du même code.

3. Dispositions spécifiques aux établissements

Les articles L. 314-12 et L. 314-13 du Code monétaire et financier prévoient qu'avant tout engagement contractuel, le contrat-cadre de services de paiement comporte des informations relatives aux recours, lesquelles incluent les voies de réclamation et de médiation¹².

L'article R. 312-10 7° du Code de la consommation (auquel renvoie l'article L. 312-28 du même code) dispose que le contrat de crédit à la consommation comporte, de manière claire et lisible, une rubrique sur les informations relatives au traitement des litiges.

Les articles L. 312-12 et R. 312-5 du Code de la consommation prévoient, en cas de vente à distance, la remise à l'emprunteur, par le prêteur ou l'intermédiaire de crédit, préalablement à la conclusion du contrat, d'une fiche d'information précontractuelle contenant notamment des informations relatives à l'existence de procédures extrajudiciaires de réclamation et de recours ainsi que les modalités d'accès à ces procédures.

L'article L. 316-1 du Code monétaire et financier dispose que tout consommateur a droit de recourir gratuitement à un médiateur dans les conditions prévues au titre V du livre Ier du code de la consommation en vue de la résolution d'un litige qui l'oppose à un établissement de crédit, une société de financement, un établissement de monnaie électronique ou de paiement et relatif aux services fournis et à l'exécution de contrats conclus en matière d'opérations de banque (gestion de compte de dépôt, opérations de crédit...), de services de paiement, de services d'investissement et d'instruments financiers ainsi que de produits d'épargne.

L'article L. 317-3 du Code monétaire et financier prévoit que ces dispositions sont d'ordre public.

4. Dispositions spécifiques aux intermédiaires d'assurance

L'article L. 520-1 I du Code des assurances prévoit qu'avant la conclusion d'un premier contrat d'assurance, l'intermédiaire doit fournir au souscripteur éventuel des informations relatives notamment aux procédures de recours et de réclamation.

Aux termes des articles R. 520-1 et R. 520-2 du Code des assurances, l'intermédiaire, en vue du traitement d'éventuels différends, indique, avec clarté et exactitude, les coordonnées et l'adresse de son service de réclamation quand il existe et indique les modalités de recours à un processus de médiation dans les conditions prévues au titre Ier du livre VI du Code de la consommation.

5. Dispositions spécifiques aux intermédiaires en opérations de banque et services de paiement

Les articles L. 312-12 et R. 312-5 du Code de la consommation précités (cf. *supra*).

6. Dispositions spécifiques aux intermédiaires en financement participatif

L'article L.548-6 du Code monétaire et financier prévoit les règles de bonne conduite et d'organisation des intermédiaires en financement participatif. L'article R. 548-6 du même code, qui précise certaines des conditions d'application de ces règles, impose la mention de l'adresse et du numéro de téléphone du service de réclamations dans le contrat de prêt type mis à disposition sur le site internet de l'intermédiaire.

¹² Article 2.8 b) de l'arrêté d'application du 29 juillet 2009.

Exemples de situations pour lesquelles les modalités de saisine et de traitement des réclamations sont insuffisamment protectrices de la clientèle

Les contrôles effectués au sein des établissements et sociétés du secteur bancaire, des organismes d'assurance et des intermédiaires, les questionnaires sur le respect des règles de protection de la clientèle (anciennement annexes au rapport de contrôle interne), ainsi que les informations émanant des clients reçues par l'ACPR, ont mis en évidence certaines modalités de saisine et de traitement des réclamations insuffisamment protectrices de la clientèle :

1. Cas où la clientèle ne dispose pas d'une information adaptée

Les informations relatives aux modalités de traitement des réclamations sont parfois mal connues de la clientèle, qui n'identifie pas, de ce fait, l'interlocuteur compétent qu'il convient de saisir. Cette difficulté est accentuée dans le cas d'intervenants multiples - intermédiaires indépendants du producteur notamment - impliqués dans le processus de commercialisation ou de gestion du produit ou service bancaire ou du contrat d'assurance.

Le client n'est pas systématiquement tenu informé du traitement de sa réclamation, ce qui peut le contraindre à solliciter à nouveau son interlocuteur.

L'existence et les modalités de saisine du médiateur compétent, quand il existe, ne sont pas toujours rappelées au client lorsqu'une réponse négative lui est apportée par le service en charge du traitement des réclamations.

Le service en charge du traitement des réclamations ne porte pas toujours un intitulé idoine à sa fonction, permettant de l'identifier en tant que tel ; parfois le titre de ce service comporte le terme « médiation » (par exemple, « service qualité clientèle et médiation » ou « service médiation »), auquel cas une réelle confusion existe pour la clientèle entre le service en charge du traitement des réclamations et la médiation, lorsqu'elle existe.

2. Cas où l'organisation du traitement des réclamations est insuffisante

La notion de réclamation n'est pas définie de façon unique et claire au sein des entités concernées. Lorsqu'une telle définition existe, les collaborateurs concernés n'en ont pas toujours connaissance. Ainsi, certaines demandes de la clientèle peuvent, à tort, ne pas être qualifiées de réclamations et, inversement, d'autres, d'ordre opérationnel ou relevant en réalité de la gestion de la relation d'affaires, peuvent alimenter à tort le circuit des réclamations.

Les procédures de traitement des réclamations ne sont pas toujours suffisamment formalisées et peuvent être hétérogènes au sein d'une même entité ou du réseau auquel elle appartient. Il en est de même lorsque le client saisit le partenaire de l'entité plutôt que cette dernière.

Les modalités de saisine de l'entité peuvent, en pratique, limiter les conditions d'exercice de la possibilité de réclamer donnée à la clientèle. Il en est ainsi lorsque l'accès téléphonique mis en place pour saisir l'entité d'une réclamation peut s'effectuer *via* un numéro surtaxé, ou lorsqu'un délai excessif de réponse de ces entités a pour conséquence d'aggraver la situation du client ou de vider la réclamation de sa substance.

Dans le cas où plusieurs acteurs interviennent dans le processus de commercialisation ou de gestion d'un contrat, les modalités de saisine peuvent être différentes selon que l'objet de la réclamation relève de la responsabilité de telle ou telle entité. Ces entités n'ont pas toujours mis en place des circuits de transmission des réclamations aux interlocuteurs compétents. Ainsi, lorsque le client adresse sa réclamation à une entité non responsable et/ou non compétente pour y répondre, il peut en résulter un rejet de la réclamation, un allongement des délais de traitement ou une réponse inadéquate.

Le client qui s'adresse à son interlocuteur habituel (chargé de clientèle, conseiller...) et qui n'obtient pas une réponse satisfaisante, ne bénéficie pas toujours, alors même que la structure de l'entité le permettrait, d'une possibilité d'examen de sa réclamation par un service dédié au traitement des réclamations au sein de l'entité concernée.

Le positionnement des services en charge du traitement des réclamations dans l'organisation peut être source de conflits d'intérêts ou d'un traitement inéquitable de la réclamation, par exemple lorsque les acteurs du traitement des réclamations sont rattachés aux responsables des activités de l'entité sur lesquelles portent éventuellement les réclamations.

3. Cas où les réclamations ne sont pas suffisamment exploitées pour améliorer la protection de la clientèle et le contrôle des risques

Les entités concernées n'ont pas systématiquement mis en place un suivi adapté des réclamations reçues, permettant, par exemple, d'effectuer un reporting adéquat.

Les réclamations ne font pas toujours l'objet d'une analyse permettant d'identifier des manquements et des mauvaises pratiques en matière de commercialisation et de protection de la clientèle, qui peuvent en outre être source de risques juridiques et opérationnels.

Les éventuels manquements et mauvaises pratiques identifiés au travers des réclamations reçues ne font pas toujours l'objet d'une prise en compte satisfaisante au titre du contrôle interne et d'actions correctives au niveau de l'entité et, le cas échéant, du réseau auquel elle appartient et de ses partenaires.