

# Le Traitement des Réclamations en Assurance

L'objectif de cette synthèse est de vous doter d'une maîtrise complète du traitement des réclamations en assurance, conformément à la recommandation ACPR 2022-R-01. Loin d'être une simple contrainte administrative, ce processus représente un impératif stratégique. Une réclamation bien gérée est l'un des outils les plus puissants pour transformer l'insatisfaction en fidélité client.

Le cadre réglementaire de l'ACPR doit donc être vu non comme un fardeau, mais comme un véritable plan directeur pour l'excellence de service et une gestion des risques efficace. Ce document clarifie la définition d'une réclamation, identifie les personnes habilitées à la formuler et détaille les étapes clés d'un traitement réussi et conforme.



# Définir la Réclamation : Ce que c'est et ce que ce n'est pas

## La Définition Officielle

Selon la définition réglementaire, une réclamation est « **l'expression d'un mécontentement envers un professionnel** ». Il est crucial de noter que ce mécontentement peut émaner de toute personne, y compris celles n'ayant aucune relation contractuelle directe avec l'entreprise. La réclamation peut porter aussi bien sur un produit que sur la qualité du service. Le réflexe de tout professionnel doit donc être d'écouter au-delà du statut contractuel de son interlocuteur.

## Distinguer la Réclamation d'une simple Demande

Toutes les sollicitations ne sont pas des réclamations. Cette distinction est fondamentale car elle déclenche un processus réglementaire spécifique avec des délais et des obligations de suivi stricts. Une erreur de qualification peut exposer l'entreprise à un risque de non-conformité. Le tableau ci-dessous illustre cette différence.

Ce qui EST une réclamation (expression d'un mécontentement)	Ce qui N'EST PAS une réclamation (simple demande)
Mécontentement sur la qualité du conseil fourni.	Demande d'information ou d'explication sur les clauses d'un contrat.
Contestation de la tarification d'un produit ou d'un service.	Demande de réalisation d'une prestation ou d'exécution du contrat (ex: demande de virement).
Insatisfaction concernant le délai de traitement d'une demande.	Demande d'avis ou de conseil (ex: sur le choix d'un contrat).
Plainte concernant un refus d'indemnisation ou le montant proposé.	Demande de communication de documents contractuels.
Critique sur la qualité de l'accueil ou d'une réponse apportée.	Demande de geste commercial.

- Note d'expert :** Une simple demande de geste commercial n'est pas une réclamation. Cependant, si cette demande est formulée pour exprimer un mécontentement sous-jacent (par ex. « Je demande un geste commercial car je suis très mécontent du délai de traitement »), c'est l'expression du mécontentement qui prime et qualifie la demande de réclamation.

La définition d'une réclamation étant posée, la question suivante est de savoir qui peut légitimement en être l'auteur. Le périmètre est plus large qu'on ne l'imagine.

# Qui peut effectuer une réclamation ?

La réglementation définit un périmètre large de personnes pouvant exprimer un mécontentement. Il ne s'agit pas uniquement des clients actifs.



## Clients

Personnes physiques (particuliers) ou morales (professionnels) détenant un contrat en cours.



## Anciens clients

Personnes dont la relation contractuelle avec le professionnel a pris fin.



## Bénéficiaires

Personnes désignées pour recevoir une prestation au titre d'un contrat (par exemple, le bénéficiaire d'une assurance-vie).



## Personnes ayant sollicité un service ou un produit

Inclut les prospects qui ont été en contact avec le professionnel, même si la relation n'a pas abouti à un contrat.



## Représentants et ayants droit

Personnes agissant légalement au nom du client ou de ses héritiers (mandataires, tuteurs, etc.).

Une fois la réclamation qualifiée et son auteur identifié, le professionnel doit enclencher un processus de traitement rigoureux et encadré par des étapes et des délais précis.

# Le Processus de Traitement : Les Étapes Clés

Le traitement d'une réclamation suit un parcours réglementé qui garantit une prise en charge structurée et rapide pour le client.

01

## Réception et Identification

L'entreprise doit disposer d'une organisation interne permettant d'identifier et de centraliser toutes les réclamations, qu'elles soient formulées par écrit ou oralement. Il est impératif d'inviter le client à formaliser par écrit toute réclamation orale non résolue immédiatement avec son entière satisfaction.

02

## Accusé de Réception

Pour toute réclamation écrite, le professionnel a l'obligation d'en accuser réception dans un délai de **10 jours ouvrables maximum** à compter de la date de la première manifestation écrite du mécontentement. L'envoi de cet accusé de réception n'est cependant pas nécessaire si une réponse complète et définitive est apportée au client dans ce même délai de 10 jours.

03

## Analyse et Instruction du Dossier

Une fois enregistrée, la réclamation est analysée par les services compétents. Cette phase d'instruction interne implique les personnes habilitées (gestionnaire de contrat, manager, service Qualité) pour comprendre les motifs du mécontentement et définir les actions à mener. Les organisations peuvent structurer ce traitement en plusieurs niveaux (par exemple, Niveau 1 pour le traitement courant, Niveau 2 pour une expertise managériale) afin d'apporter la réponse la plus juste.

04

## La Réponse au Client

Le professionnel doit apporter une réponse écrite, claire et argumentée au réclamant. Cette réponse finale doit être envoyée dans un délai réglementaire de **2 mois maximum** à compter de la date de la première manifestation écrite du mécontentement.

05

## Clôture et Suivi, la boucle d'amélioration continue

Le processus se termine par la mise à jour du dossier dans l'outil de suivi. La décision finale est qualifiée (Acceptée, Partiellement acceptée, Repoussée). Cette dernière étape n'est pas une simple tâche administrative ; elle constitue une boucle d'amélioration continue. Les données collectées sont une intelligence stratégique qui doit nourrir directement l'optimisation des processus, le développement des produits et la formation des collaborateurs pour corriger les dysfonctionnements à la source.

Le respect du processus est essentiel, mais la qualité de la communication est tout aussi déterminante pour la relation client.

# Rédiger une Réponse de Qualité

Pour qu'une réponse soit non seulement conforme mais aussi efficace, elle doit impérativement reposer sur les cinq piliers suivants :

## Être clair et objectif

La réponse doit être facile à comprendre, sans jargon, et reprendre point par point les motifs du mécontentement exprimés par le client.

## Faire preuve d'empathie

Il est essentiel de montrer au client que son insatisfaction a été entendue et comprise, même si sa demande est finalement rejetée.

## Proposer une solution

Lorsque c'est possible, la réponse doit offrir une "sortie de crise" : un geste commercial, une régularisation, une explication approfondie ou une alternative.

## Éviter les formules irritantes

Des phrases toutes faites comme « nous vous rappelons que... » ou « comme nous vous l'avons déjà expliqué... » sont à proscrire, car elles peuvent être perçues comme condescendantes.

## Mentionner les voies de recours

La réponse doit obligatoirement informer le client qu'en cas de désaccord persistant, il a la possibilité de saisir gratuitement le Médiateur de l'assurance. Il faut préciser que cette saisine est possible après un délai de deux mois suivant l'envoi de sa première réclamation écrite.

# Les Piliers d'un Traitement Réussi

Pour le professionnel de l'assurance, une gestion exemplaire des réclamations repose sur trois piliers indissociables :

## 1. La Conformité

Respecter scrupuleusement le cadre réglementaire de l'ACPR est non négociable. Cela inclut en premier lieu les délais clés : **10 jours ouvrables** pour l'accusé de réception et **2 mois** pour la réponse finale.

## 2. La Clarté

Savoir distinguer avec rigueur une véritable réclamation d'une simple demande est la première étape pour garantir un traitement adéquat et maîtriser le risque réglementaire.

## 3. Transformer l'Insatisfaction en Fidélité

Au-delà de la procédure, c'est la qualité de l'interaction qui fait la différence. Chaque réclamation est une opportunité critique de renforcer la relation client. Une communication empathique, une solution juste et la volonté d'apprendre de chaque mécontentement sont les marques d'un service client d'excellence.