

# TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS PAR LES BANQUES ET ASSURANCES : LES OBLIGATIONS AU 1ER JANVIER 2023

**Categories:** [À la une !](#), [Actualités ADC FRANCE](#), [Assurance](#), [Banques & organismes de crédit](#), [Les conseils](#)

**Tags:** [Actualités](#), [Conseils](#), [Tableau d'honneur](#)



L'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution est un organisme important dans le paysage français. Il contrôle et régule l'activité des banques et des assurances. Nous publions un lien qui présente ses diverses activités

<https://acpr.banque-france.fr/lacpr/presentation/quest-ce-que-lacpr>

Elle publie aussi une liste noire de sites frauduleux tant le domaine des banques que de l'épargne que nous regardons. Elle est consultable avec le lien ci-après

<https://www.abe-infoservice.fr/liste-noire/listes-noires-et-alertes-des-autorites>

Parmi ses missions elle a publié le 17/05/2022 la Recommandation 2022-R-01 du 9 mai 2022 sur le traitement des réclamations.

Ce document est publié in-extenso ci-dessous :

[La-recommandation-2022-R-01-sur-le-traitement-des-reclamations.pdf](#)

Nous avons extrait les passages les plus importants :

- La date d'entrée en vigueur :

Le 1er janvier 2023

- Quels professionnels sont concernés :

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

- Quels sont les domaines de compétence :

Est par exemple une réclamation, tout mécontentement<sup>19</sup> 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 traitement<sup>20</sup> 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 prestations<sup>21</sup> ;
- 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.

- Quels sont les domaines exclus :

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

- Les modalités :

-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 écrite,

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'envoi de la première manifestation écrite d'un mécontentement, sauf dispositions législatives ou réglementaires plus contraignantes

- Que faire si les délais ne sont pas respectés :

Comme vous pouvez le constater, la situation des consommateurs devrait s'améliorer. Par contre, nous vous conseillons en cas de non respect de ces obligations, d'informer l'ACPR.

Bien évidemment, L'ADC France est concerné par ce dispositif. Nous n'hésiterons pas à rappeler leurs obligations aux banques et assurances au cas où votre réclamation n'aurait pas de réponse si nous devons intervenir.

Il est regrettable que l'on en soit à imposer le respect des consommateurs à des professionnels qui disposent de NOS FONDS !

