

# LA GESTION DES RÉCLAMATIONS



## NOTRE CONSEIL PRATIQUE

Laissez à disposition de votre clientèle une fiche explicative sur le traitement des réclamations.



## À RANGER DANS LE CLASSEUR ACP

Note de procédure interne à l'agence  
Modèle du registre des réclamations



## INTERNET

AGEA/GEIA : [www.agea.fr](http://www.agea.fr)  
> Métier / Fiscalité  
>> Les règles de l'intermédiation

Vous devez mettre en place une procédure et un suivi des réclamations.

Cette obligation comporte cinq aspects :

### I L'information générale

Cette information doit être facilement accessible dans l'agence (par affiche, flyer, ou site internet, par exemple). Elle doit porter sur les coordonnées de l'interlocuteur compétent pour traiter les réclamations, les délais de traitement sur lesquels vous vous engagez (pas plus de 10 jours ouvrables pour accuser réception et deux mois pour répondre), les coordonnées du médiateur.

### I L'information du client qui vous adresse une réclamation

Vous devez en accuser réception dans les délais annoncés, le tenir au courant du déroulé et en cas de non satisfaction, préciser par écrit les voies de recours possibles (médiateur, tribunaux...).

### I Un enregistrement des réclamations

Toute réclamation reçue à l'agence doit être enregistrée de façon suffisamment détaillée quant à son contenu (nom du client, date, objet, produit concerné...), son traitement (réponse donnée et date de cette réponse) et quant aux conséquences à en tirer (voir ci-après).

### I Une exploitation des réclamations pour l'avenir

Au-delà du traitement individuel de la réclamation, un temps de recul doit être dégagé périodiquement pour analyser les améliorations à apporter au fonctionnement de l'agence, et transmettre à la compagnie les éventuels manquements ainsi identifiés qui la concernent directement.

### I La mise en place d'une procédure

Il ne s'agit pas seulement de gérer vos réclamations, mais aussi d'être en mesure de le prouver ! Il vous faut définir, **écrire** et partager avec vos collaborateurs votre procédure interne de gestion des réclamations. Vous devez par exemple préciser le nom de la personne au sein de votre agence (ce peut être vous) qui signera les courriers, décidera des gestes commerciaux...

Reportez-vous à la recommandation ACP 2011-R-05 du 15 décembre 2011, très détaillée, mais en l'adaptant à la taille de votre agence ! Retrouvez-la sur le site [www.agea.fr](http://www.agea.fr)

### Qu'est ce qu'une réclamation ?

C'est « une déclaration actant du mécontentement d'un client » envers vous ou votre agence. Les demandes d'information, de simple mise en jeu des garanties, de clarification ou les demandes d'avis ne sont pas des réclamations.