

RELATION CLIENT EN MILIEU BANCAIRE : DES PROCÉDURES RENFORCÉES SUR TOUTE LA CHAÎNE

EIFR, 7 mars 2017



01. Introduction

02. Les concepts clés

03. Synthèse des recommandations ACPR/AMF

04. Les réclamations, en pratique

05. La médiation, en pratique

06. Pour conclure



01

Introduction



PRÉOCCUPATION FORTE DU RÉGULATEUR

La conformité réglementaire est essentielle dans le cadre de la protection des intérêts des clients.



EVOLUTION RÉGLEMENTAIRE

L'AMF et l'ACPR ont publié des mises à jour en 2016 des recommandations sur le traitement des réclamations suite à la transposition de la Directive sur le règlement extra-judiciaire des litiges de consommation (RELC).



IMPACTS DES NOUVEAUX CANAUX D'ÉCHANGE

De nouveaux canaux d'échange avec les clients sont apparus et complexifie le suivi des réclamations (cf. médias sociaux).



02

Les concepts clés

A. DÉFINITION D'UNE RÉCLAMATION

ACPR - AMF

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.



Normes ISO

Une réclamation désigne toute expression de mécontentement adressée à un organisme, concernant ses produits ou le processus même de traitement des réclamations, duquel une réponse ou une solution est explicitement ou implicitement attendue.

En pratique frontière floue entre la réclamation et le geste commercial



B. CHIFFRES CLÉS

4 800

Nombre de réclamations

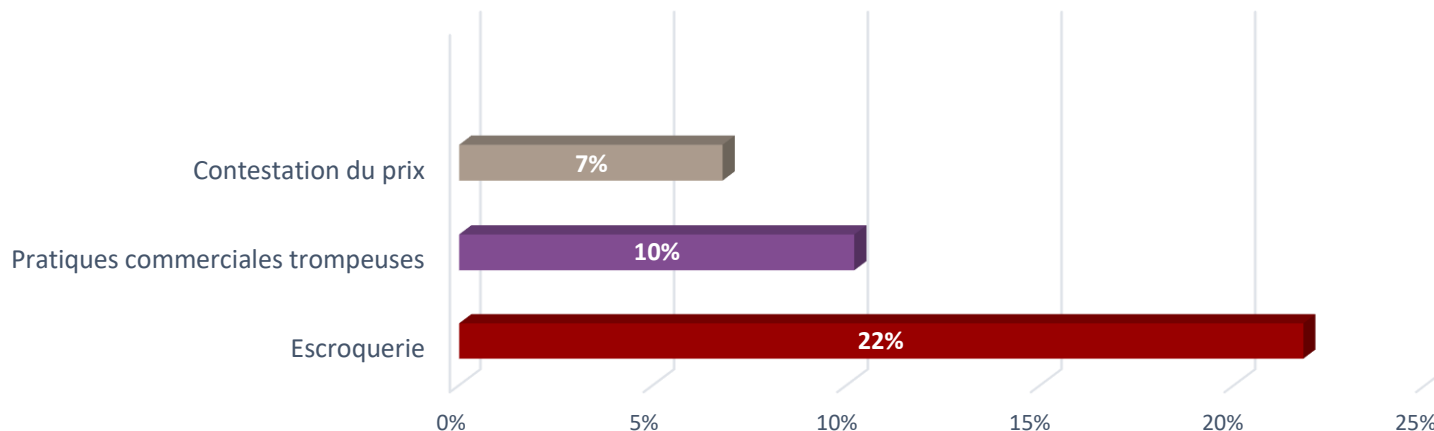
En 2015, la DGCCRF a recensé plus de 67 000 réclamations officielles. La banque et l'assurance concentrent donc moins de 10%.

Evolution

Alors que le nombre total de réclamations a baissé de 25% en France depuis 5 ans, celui lié à la banque et l'assurance à progressé entre 2014 et 2015.

+6%

TOP 3 DES RECLAMATIONS EN BANQUE ET FINANCE



Source : Baromètre des réclamations de consommateurs publié par la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) le 25/10/2016.

C. CADRE RÉGLEMENTAIRE

ACPR

AMF

Assujettis

- Entreprises d'assurance
- Mutuelles ou unions régies par le Code de la mutualité
- Institutions de prévoyance ou unions d'institutions de prévoyance
- Etablissements de crédit (EC)
- Sociétés de financement
- Etablissements de paiement (EP)
- Etablissements de monnaie électronique (EME)
- Intermédiaires d'assurance
- Intermédiaires en opérations de banque et services de paiement (IOBSP)
- Intermédiaires en financement participatif

- Prestataires de services d'investissement (PSI)
- Conseillers en investissement financiers
- Conseillers en investissements participatifs
- Sociétés de gestion de sociétés civiles de placement immobilier
- Personnes morales émettrices de titres financiers nominatifs dont elles assurent la tenue de compte conservation

Médiation

- Médiateur de la banque
- Groupement de médiateurs (en général, quand la banque est de petite taille)

A noter que l'ACPR n'a pas pour mission de régler les réclamations ou litiges individuels. Toutefois, l'ACPR peut donner des informations sur les démarches à effectuer en cas de réclamations, ainsi que des informations générales sur la réglementation applicable.

- Médiateur AMF

A noter que certains professionnels peuvent cependant avoir leur propre médiateur (cela nécessite la conclusion d'une convention avec le médiateur de l'AMF et la notification à la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation). Le client a, dans ce cas, le choix du médiateur (médiateur d'entreprise, médiateur sectoriel, médiateur de fédération professionnelle ou médiateur de l'AMF).

Déclaration réglementaire

Questionnaire pratiques commerciales et protection de la clientèle

Questionnaire annuel RCSI

Texte mis à jour

Recommandation sur le traitement des réclamations – 2016-R-02 du 14 novembre 2016

Instruction sur le traitement des réclamations – DOC-2012-07



03

Synthèse des recommandations ACPR/AMF

A. LES 3 OBJECTIFS DE L'ACPR ET DE L'AMF

01

**GARANTIR UNE INFORMATION
CLAIRE, TRANSPARENTE ET
COMPREHENSIBLE**

Les recommandations portent sur :

- La garantie d'une information claire et transparente
- L'accès simple au système de réclamation

02

**METTRE EN PLACE UN TRAITEMENT
EFFICACE, EGAL ET HARMONISE DES
RECLAMATIONS**

L'ACPR et l'AMF recommandent :

- La mise en place d'une organisation efficace du traitement des réclamations
- L'accès facilité à la médiation

03

**ADAPTER LES PROCESSUS EN
METTANT EN PLACE DES ACTIONS
CORRECTRICES**

Les recommandations portent sur :

- La mise en place d'un dispositif de contrôle des traitements
- La proposition d'actions correctrices

B. INFORMATION CLAIRE ET TRANSPARENTE

Accès facile au système de réclamation

Rendre les informations concernant les réclamations claires et facilement accessibles



Indiquer au client les modalités de saisine des différents systèmes de traitement



Expliciter les possibilités et modalités de saisine d'un médiateur (ne pas faire de confusion entre les services de l'entité et la médiation indépendante)



Information claire et transparente

Accuser réception de la réclamation



Indiquer au client les délais de traitement incombant à sa réclamation



Informar en continu le client tout au long du processus de réclamation



APPORTS SPECIFIQUES DE L'AMF

- Caractère gratuit des réclamations.
- Mise à disposition de charte ou de protocole de médiation.

B. TRAITEMENT EFFICACE

Organisation de traitement efficace

Définir des circuits de traitement des réclamations



Prévoir les modalités d'enregistrement et de suivi des réclamations



S'assurer que le niveau de qualification, les délégations et responsabilités soient pertinents



Accès facilité à la médiation



Prévoir les modalités de transmission de la réclamation au médiateur



Rendre les informations concernant les coordonnées des médiateurs accessibles



Informar le client de la possibilité de contacter un médiateur si le litige n'a pas abouti

APPORT SPECIFIQUE DE L'ACPR

- Nommer, si possible, un responsable chargé de veiller à la conformité et à l'efficacité du traitement des réclamations.

D. ACTIONS CORRECTRICES

Dispositif de contrôle du traitement

Réaliser un suivi continu du traitement des réclamations



Faire des restitutions sur les conclusions du traitement des recommandations



Impliquer la conformité et le contrôle interne



Amélioration du dispositif

Identifier les manquements ou défaillances



Mettre en place des actions correctrices



Informer le réseau et les intervenants des actions correctrices à venir





04

Les réclamations, en pratique

A. FAIRE UNE RÉCLAMATION

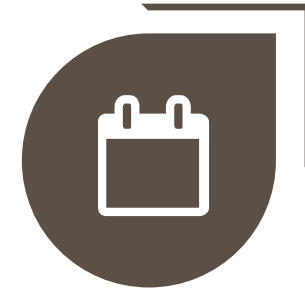


MOYENS A DISPOSITION DU CLIENT

- Agence
- Téléphone
- Email/web
- Courrier

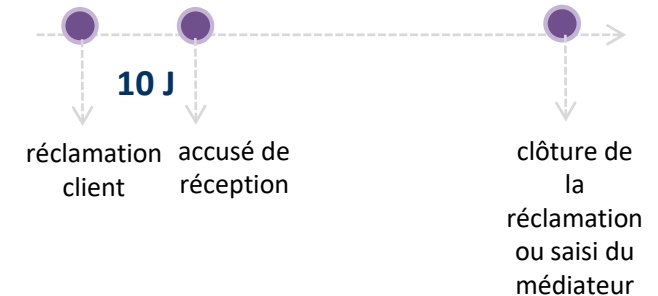


PROCESSUS DE RÉCLAMATION

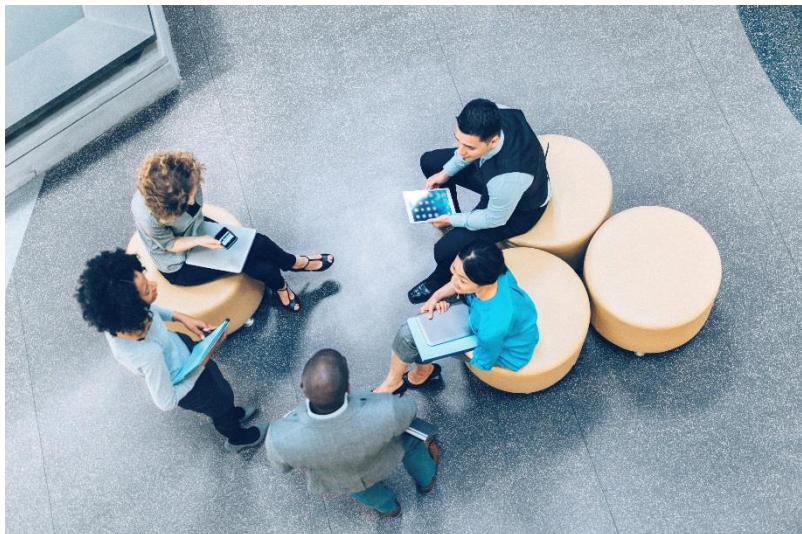


DÉLAIS RÉGLEMENTAIRES

2 mois max. pour répondre au client



B. BENCHMARK



Benchmark réalisé par Mazars
auprès de 21 banques

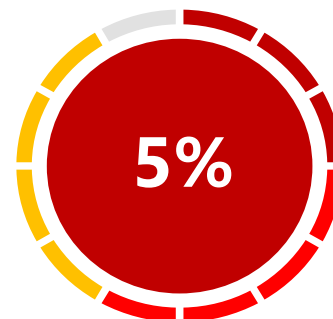
Informations disponibles sur sites web

Information
claire et
accessible



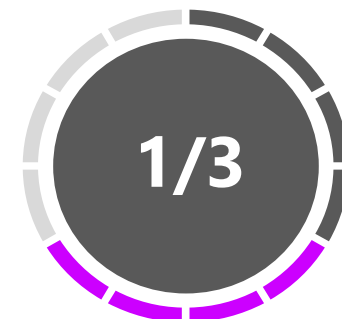
Dans 90% des cas, la clarté
et l'accessibilité de
l'information est jugée
'bonne' voire 'très bonne'

Charte
qualité



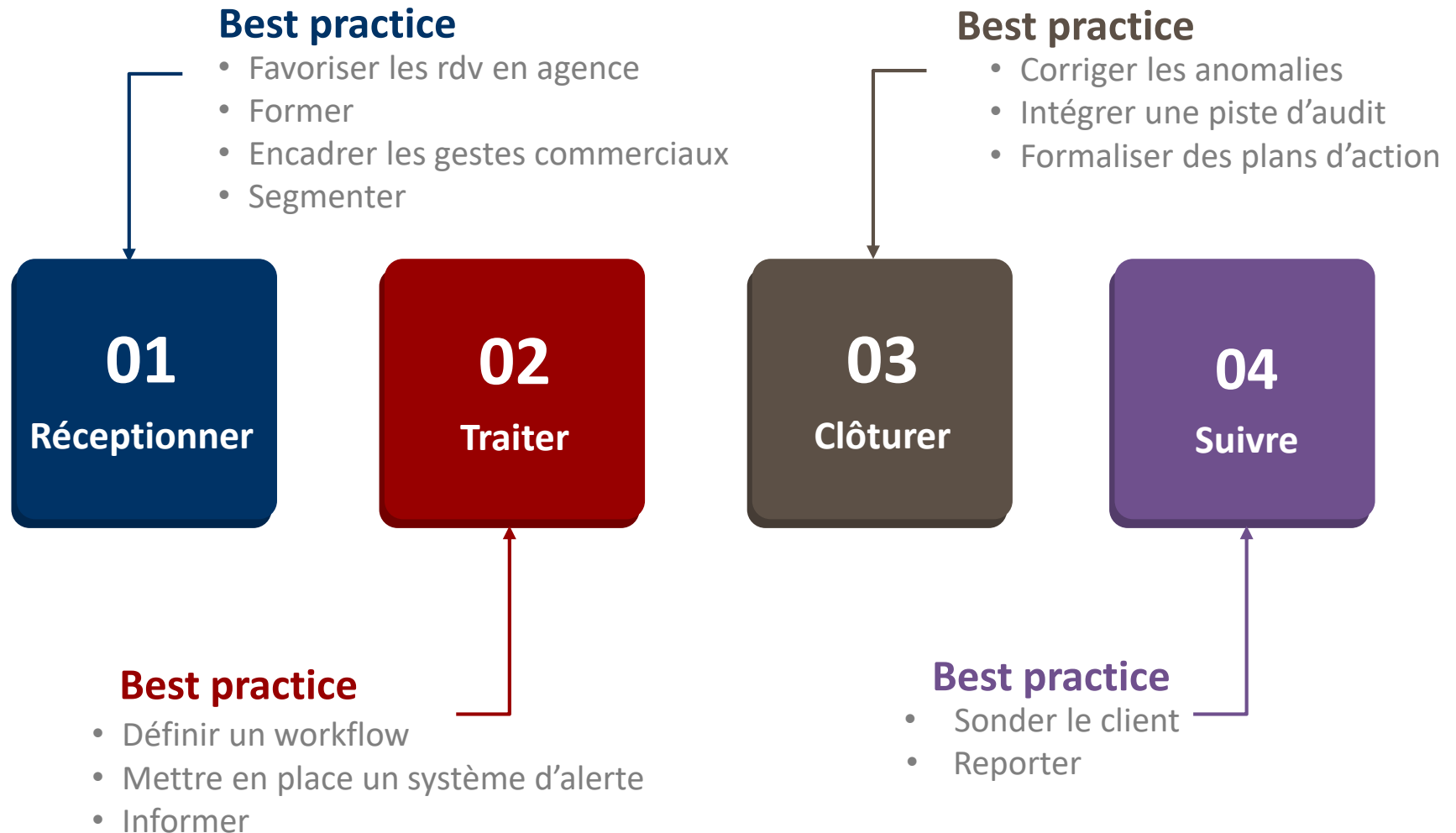
Dans 5% des cas, la
charte qualité de la
relation client est
disponible sur le site
internet

Digitalisation



Seule 1 banque sur 3
propose un formulaire
de réclamation en
ligne

C. DISPOSITIF MIS EN PLACE PAR LES BANQUES





05

La médiation, en pratique

A. FAIRE APPEL À LA MÉDIATION

Définition

La médiation bancaire permet à chaque client de recourir gratuitement, en cas de litige avec sa banque, à un médiateur qui proposera, à l'issue de l'étude de la réclamation, une solution de règlement amiable.

Quand ?

La demande de médiation intervient au troisième niveau, le client doit avoir préalablement tenté de résoudre son différend directement avec son établissement de crédit.

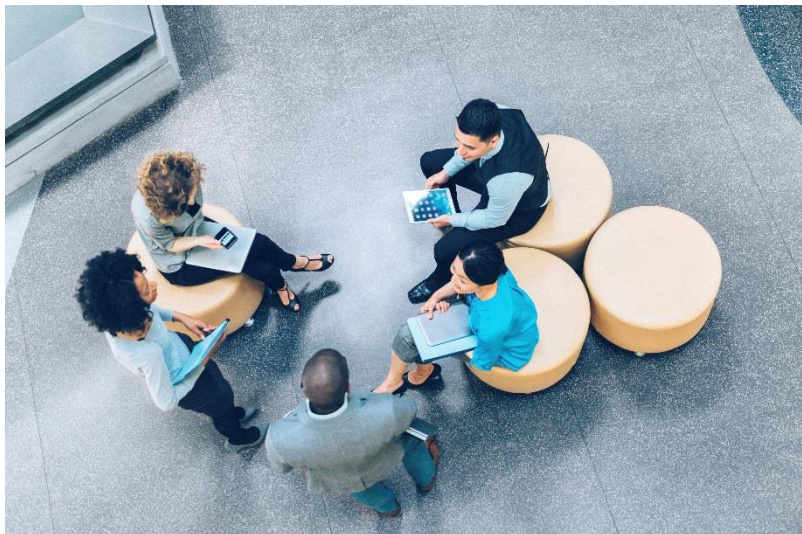
Comment ?

La demande de médiation entraîne la suspension de tout recours judiciaire. Chaque partie coopère de bonne foi et communique les informations demandées. Le médiateur est indépendant.

Quel délais ?

La médiation doit être terminée au plus tard dans un délai de 90 jours à compter de la date de la notification. Il n'existe pas de possibilité de contester la décision du médiateur. L'avis du médiateur n'engage cependant pas les parties.

B. BENCHMARK



Benchmark réalisé par Mazars
auprès de 21 banques

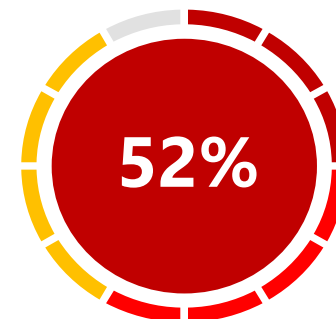
Informations disponibles sur sites web

Information
claire et
accessible



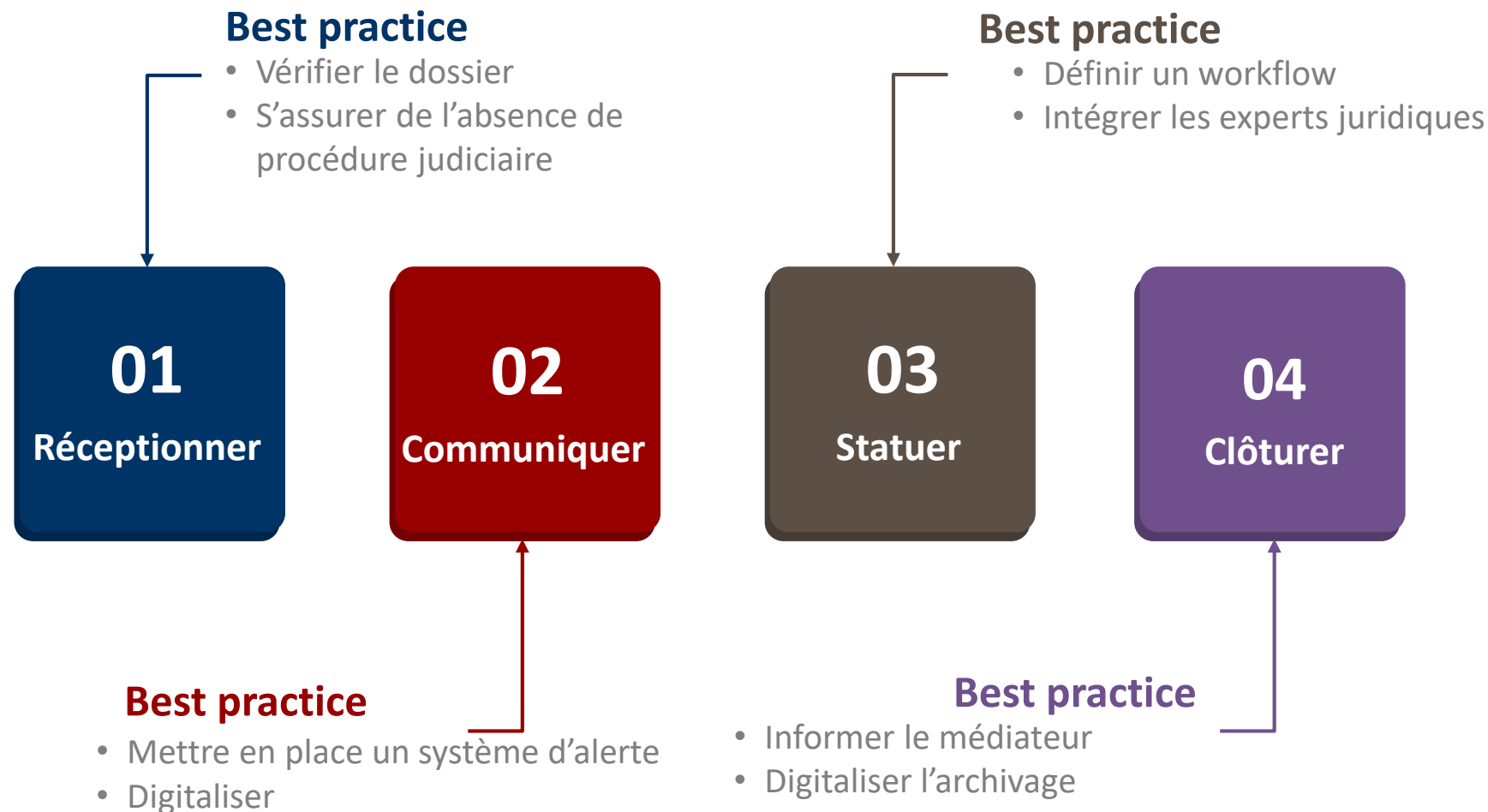
Dans 95% des cas :
- l'accessibilité de l'information sur
la médiation et sa clarté sont
jugées comme très bonnes.
- la charte de la médiation est
accessible en ligne

Gratuité du
service



Dans 52% des cas le
caractère gratuit de la
médiation n'est pas
précisé.

C. DISPOSITIF MIS EN PLACE PAR LES BANQUES

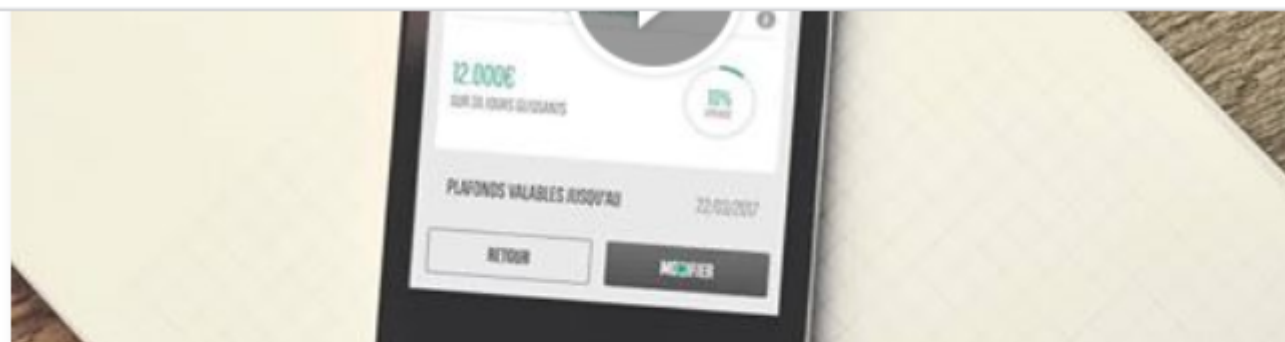




06

Pour conclure

Pour conclure



3,1 K vues

J'aime

Commenter

Partager

Ahmed Archipel, Yoann Chevreuil, Thomas Cloup et 13 autres personnes aiment ça.

Chronologique ▾



François Moyrand Salut la [redacted] 16,50€/mois la visa avec assurance voyage et ne pas pouvoir faire de paiement en ligne depuis... 2 ans : c'est pas de chance quand on a 30 ans et un ordi !

Heureusement que vos astucieux conseillers sont sur le coup en m'invitant à passer gratuitement par Paylib pour payer en ligne ! Dommage que j'y perde le bénéfice de l'assurance que je paie spécifiquement, mais qui a besoin de voyager loin quand il est si bien accompagné ?

2 · 25 février, 09:57



Ma Banque [redacted] Bonjour François, je suis là pour vous si besoin.

27 février, 01:14



Annexes

DISPOSITIF MIS EN PLACE PAR LES BANQUES

ETAPES SIMPLIFIÉES DU PROCESSUS DE RECLAMATION DANS UNE BANQUE

- 1** Réceptionner la manifestation d'un désaccord du client oralement en agence ou par courrier. Qualifier la réclamation client.
- 2** Aucune solution amiable n'ayant été trouvée avec l'agence, réceptionner le courrier de réclamation au SRC.
- 3** Signifier au client la réception de sa réclamation.
- 4** Traiter la réclamation client.
- 5** Communiquer au client la position de la banque.
- 6** Mettre en place les actions correctrices nécessaires.

BEST PRACTICES

- Favoriser le traitement du désaccord lors d'un rdv client.
- Former les collaborateurs du réseau.
- Mettre en œuvre un système de délégation pour les gestes commerciaux.
- Systématiser la rédaction d'un compte-rendu dans l'outil de SRC.
- Mettre en place des fiches de traitement théorique à destination du réseau.

- Mettre en place un système de workflow entre le réseau et le SRC dans le SI.
- S'assurer qu'un échange avec le réseau a eu lieu précédemment.

- Établir un courrier/mail type à destination du client.
- Rappeler dans le courrier/mail les délais légaux.

- Définir un workflow type en fonction de la nature de la réclamation : éventuelle consultation des experts juridiques.
- Mettre en place un système d'alerte dans le SI pour respecter les délais légaux.

- Informer le réseau commercial et le service juridique de la position retenue.

- Mettre en place un plan d'action suite à chaque réclamation mettant en évidence une lacune de la banque.

CLÔTURE DE LA RÉCLAMATION DANS LA BANQUE

ETAPES SIMPLIFIÉES DU PROCESSUS DE CLÔTURE D'UNE RÉCLAMATION DANS UNE BANQUE

- 1** Envoyer un courrier au client contenant la réponse à sa réclamation.
- 2** Documenter le dossier client.
- 3** Clôturer informatiquement la déclaration.
- 4** Informer les supérieurs hiérarchiques d'éventuelles améliorations à effectuer.
- 5** S'assurer que le client est satisfaisant du traitement de sa réclamation.
- 6** Vérifier que les risques sous-jacents à la réclamation sont maîtrisés.

BEST PRACTICES

Favoriser l'envoi d'un courrier personnalisé au client à l'issue du traitement de la réclamation (par la banque ou par le médiateur).

Intégrer, dans le SI recensant les réclamations clients, une piste d'audit documentant la réponse apportée au client.

S'assurer que les réclamations clients sont clôturées dans le SI afin de pouvoir effectuer un suivi efficace des réclamations en cours et ainsi déceler tout retard pouvant mettre en péril le respect des délais légaux.

Communiquer sur les éventuelles défaillances décelées par le personnel en charge du traitement des réclamations. Organiser mensuellement une réunion d'équipe avec le personnel en charge du traitement des réclamations.

Prendre connaissance du degré de satisfaction du client quant au traitement de sa réclamation par l'envoi d'un questionnaire de satisfaction.

S'assurer que les risques suivants ont été écartés à la suite du traitement de la réclamation : financier, sanctions civiles, sanctions disciplinaires, réputation, perte du client.

SUIVI DE LA MÉDIATION DANS LA BANQUE

ETAPES SIMPLIFIÉES DU PROCESSUS DE MÉDIATION DANS UNE BANQUE

- 1** Réceptionner la demande et ouvrir un dossier.
- 2** Contrôler les éléments du service médiation.
- 3** Accuser réception de la demande auprès du médiateur et communiquer les éléments du dossier à la médiation.
- 4** Prendre connaissance de l'avis du médiateur et statuer sur l'avis rendu.
- 5** Formaliser un accord avec le client et/ou communiquer au médiateur la suite donnée son avis.
- 6** Informer le médiateur des suites judiciaires éventuelles.
- 7** Archiver les pièces du dossier.

BEST PRACTICES

- Valider l'identité du client.
Fixer un délai pour accuser réception de la demande.
- Vérifier l'existence d'un dossier de réclamation client.
Vérifier qu'une procédure judiciaire n'a pas été lancée.
- Mettre en place un système d'alerte.
Disposer d'un outil permettant de digitaliser les dossiers de réclamations.
- Mettre en place un système d'alerte.
En cas d'avis négatif, mettre en place un processus d'escalade.
- Se rapprocher des unités fonctionnelles et des experts juridiques pour formaliser avec le client un accord.
- Informer systématiquement le médiateur en cas de poursuite judiciaire.
- Digitaliser le processus d'archivage (délais légal de 10 ans).

CONTACT

Mazars

61 rue Henri Regnault
92 075 Paris La Défense

Emilie Legroux

Senior manager – Contrôle interne et conformité
Tél. : +33 (0)1 49 97 37 58
emilie.legroux@mazars.fr