

8 mars 2017

Gestion des réclamations au sein de CNP Assurances

assurer tous
les avenirs



Service réclamation

Responsable de Service
Fabrice ROTH

Assistante métier
Florence SALMON LIROLA

Responsable Unité LG71
Guillaume AUGER

Responsable Unité LG72
Aurélie QUERE-GREFFIER

CEC Affaires Notées
Pascale FOURCADE
Sandra COURTINIER
Marie-France GRISON
Muriel LESTREMAU SAT
Anne Laure LEDRU

CEC Partenaire
Magali MARTINETTI-ETIE
Frédéric FEUVRAIS

Sylvie CHARBOIS-THOMAS
Christelle FLEURY
Florence MORIN
Olga CHARDONNET-VENDE
Laurence PERTHUE
Sophie MARION
Françoise GOURLAN
Charlène LANGEVIN (CQ)

REDACTEURS

Anne-Laure BAUDOUI
Christelle BOUCHER
Martial BOURDAIS
Sabrine CHAMPION
Caroline MASSE
Christophe POINTEAU
Evelyne VOLANT

Traitement des RC CNP

Affaires notées et
médiations

Pôle soutien SRC
LBP



Définition de l'insatisfaction

« Une réclamation est une déclaration actant le mécontentement d'un client envers un professionnel » (définition ACPR).

« Etat d'une personne qui n'a pas ce qu'elle souhaite » (définition du dictionnaire).



Organisation de l'identification des réclamations

- 2 niveaux d'insatisfaction:

Réaction Client (RE)

C'est une **1ère insatisfaction** (hors cas particuliers qualifiés en RC voir colonne à droite)

Réclamation (RC)

- C'est une **1ère insatisfaction** et :
 - elle est formulée par un avocat, une association de consommateurs, un conciliateur de justice, une protection juridique (le client doit exprimer une insatisfaction et non pas une demande d'information)
 - le client évoque au moins 4 contacts antérieurs et plus (interlocuteurs différents ou pas et sur même sujet)
 - le client remet en cause le partenaire (défaut de conseil, relation client, erreur ou délai du réseau)
 - le client conteste la décision de l'assureur (la gestion s'est exprimée sur un sujet et le client revient par écrit pour manifester son désaccord. Pour éviter au service de gestion de se prononcer une seconde fois sur le même sujet, l'affaire devient une réclamation)
- C'est une **2ème insatisfaction et plus** (même sujet)
- Intervention ACPR, Médiation de l'Assurance (quel que soit le sujet)

A teal graphic element consisting of a rounded square on the left side of the slide.

Mise en œuvre de la recommandation de l'ACPR sur le traitement des réclamations

- **Création d'un outil de suivi permettant de tracer l'arrivée, et le traitement de chaque insatisfaction,**
- **Envoi d'un AR automatique à compter du 10^{ème} jour suivant la réception de la réclamation,**
- **Envoi d'un courrier d'attente au client dans le cas où l'engagement de délai ne peut être tenu,**
- **Recensement des mauvaises pratiques détectées avec information auprès du service concerné.**

A teal-colored decorative shape consisting of a quarter-circle in the top-left corner and a vertical rectangle extending downwards from its right edge.

Mise en œuvre de la recommandation de l'ACPR du 14 novembre 2016

- **Mise en œuvre prévue au 1^{er} mai 2017,**
- **Nous avons sollicité notre direction juridique concernant l'interprétation du délai de 2 mois fixé par cette recommandation.**



L'orientation de nos réponses

- Le client au cœur de nos échanges
- ↳ Les dispositions contractuelles
- ↳ Le Code des Assurances
- ↳ La législation en vigueur
- ↳ Nos procédures de gestion



La réponse à la réclamation

- **Nous pouvons être amenés à régulariser le contrat, une opération,**
- **Le non-respect des dispositions de certains articles du CDA abouti au versement d'une indemnité (en cas de non-respect des dispositions de l'article L 132-23-1 du Code des assurances / L 132-21 du même code ou de mise en application tardive des obligations réglementaires telle que la loi du 17/12/2007),**
- **Notre réponse peut être explicative (rappel de l'objectif d'un contrat, d'une interprétation de clause bénéficiaire...).**



La réponse à la réclamation

- **Mention de la voie de recours, en cas de réponse défavorable**
- **En cas de désaccord persistant, le client dispose des informations nécessaires pour saisir la médiation de l'assurance.**
- **Discussions en cours avec la Médiation de l'assurance dans le cadre de la mise en place de la nouvelle recommandation de l'ACPR du 16 novembre 2016.**

A teal-colored decorative shape consisting of a quarter-circle in the top-left corner and a vertical rectangle extending downwards from its right edge.

Organisation du traitement des réclamations avec notre partenaire La Banque Postale

- **Notre partenaire nous transmet directement les RC qui leur sont adressées, lesquelles engagent la responsabilité de CNP Assurances.**



assurer tous les avènements

insuring all our futures