

TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS CLIENTS

Assurer l'efficacité de votre système

1 JOUR, 7 HEURES

CONFORMITÉ

CODE :
ARM09

Objectifs de la formation

Retenir les enjeux que soulève la mise en place d'un système de traitement des réclamations clients efficace

Traduire les exigences procédurales dans son processus de traitement des réclamations clients

Apporter des ajustements à son système de traitement de réclamations clients

Parmi nos formateurs

- OK Chandara
Directeur conformité et risques, Conseil en réglementation et risques financiers,

Public concernés

- Compliance Officer/ Responsable conformité ; Responsables juridiques et financiers ; Responsables clientèle ; Gestionnaires de contrats d'assurance ; Courtiers ; Agents généraux

Critères d'admission

- Cette formation entre dans le champ d'application des dispositions relatives à la formation professionnelle continue car considérée comme une action d'adaptation et de développement des compétences des salariés.

Prérequis

- Aucun prérequis n'est nécessaire

Tarifs

- Promotion d'été -10% : Sessions en virtuel : 895,50 €HT
- Promotion d'été -10% : Sessions en présentiel : 954,00 €HT
- Tarif Session en classe virtuelle : 995,00 €HT
- Tarif Session en présentiel : 1 060,00 €HT

De nombreuses dispositions législatives et réglementaires imposent aux compagnies d'assurances d'assurer la mise en place et le suivi du traitement des réclamations de leurs clients. Par ailleurs les entreprises soumises au contrôle de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) doivent justifier de leur mise en conformité à ses recommandations sur le sujet. L'ACPR a publié le 17 mai 2022 une nouvelle recommandation, qui remplace celle du 14 novembre 2016 (modifiée en décembre 2019), et qui sera effective à compter du 31 décembre

L'objectif poursuivi est de réduire les délais de réponses aux clients des assureurs, faciliter la saisine par les clients et améliorer la gestion des réclamations en y apportant des actions correctives. Cette formation apporte outils, méthodes pour déployer et gérer efficacement et en conformité un dispositif de traitement de réclamation clients.

Appréhender le cadre législatif et réglementaire de la réclamation client

- Identifier les bases légales et les règles de bonne conduite : devoir de conseil, information, gestion des conflits d'intérêts, primauté des intérêts du client ...
- Expliquer les objectifs des recommandations et lignes directrices de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR)
- Préciser les organismes soumis au contrôle de l'ACPR
- Détailler les apports de la dernière recommandation de l'ACPR publiée en mai 2022

Évaluation : quiz sur les objectifs majeurs formulés par l'ACPR en matière de gestion des réclamations

Assurer le transfert d'information entre le client et l'établissement d'assurance

- Véhiculer à la clientèle une information claire sur les moyens d'adresser une réclamation (saisine) et sur les modalités d'examen en interne (traitement)
- Garantir la pérennité de la communication vis-à-vis du client tout au long du traitement des réclamations jusqu'à leur résolution

TOUR DE TABLE Chaque stagiaire décrit les problématiques et procédures spécifiques à son entreprise

Déployer une procédure de traitement des réclamations clients

- Traiter une réclamation en fonction de sa provenance : courriers, appels téléphoniques ou messages électroniques
- Assurer des délais de réponse performants
- Définir les habilitations en interne pour traiter les réclamations
- Identifier les cas de recours à la médiation de l'assurance
- Intégrer les éléments de la dernière recommandation de l'ACPR

Organiser, suivre et contrôler les réclamations et leur traitement

- Former et sensibiliser les équipes à la gestion opérationnelle des réclamations clients
- Prévoir les modalités d'enregistrement des réclamations et du suivi de leur traitement
- Identifier les incidents clés liés aux réclamations clients
- Mettre en œuvre les actions correctives adaptées à ces manquements
- Sélectionner les moyens et procédures à mettre en place pour les entités tenues de se doter d'un contrôle interne (contrôle de premier et second niveau)

CAS PRATIQUE Différencier une réclamation d'un autre courrier client, identifier les phases clés du processus de traitement d'une réclamation...

ILLUSTRATION Étude de cas : analyse de 3 types de réclamations

Dates

Classe virtuelle Paris

06/10/2025 06/10/2025

Modalités pédagogiques, d'évaluation et techniques

■ Modalités pédagogiques:

Pour les formations synchrones-présentiel ou classes virtuelles (formations à distance, en direct), les stages sont limités, dans la mesure du possible, à une douzaine de participants, et cherchent à respecter un équilibre entre théorie et pratique. Chaque fois que cela est possible et pertinent, des études de cas, des mises en pratique ou en situation, des exercices sont proposées aux stagiaires, permettant ainsi de valider les acquis au cours de la formation. Les stagiaires peuvent interagir avec le formateur ou les autres participants tout au long de la formation, y compris sur les classes virtuelles durant lesquelles le formateur, comme en présentiel peut distribuer des documents tout au long de la formation via la plateforme. Un questionnaire préalable dit 'questionnaire pédagogique' est envoyé aux participants pour recueillir leurs besoins et attentes spécifiques. Il est transmis aux intervenant(e)s avant la formation, leur permettant de s'adapter aux publics. Pour les formations en E-learning (formations à distance, asynchrones), le stagiaire peut suivre la formation à son rythme, quand il le souhaite. L'expérience alterne des vidéos de contenu et des activités pédagogiques de type quizz permettant de tester et de valider ses acquis tout au long du parcours. Des fiches mémos reprenant l'essentiel de la formation sont téléchargeables. La présence d'un forum de discussion permet un accompagnement pédagogique personnalisé. Un quizz de validation des acquis clôture chaque parcours. Enfin, le blended-learning est un parcours alternant présentiel, classes virtuelles et/ou e-learning.

■ Modalités d'évaluation:

Toute formation se clôture par une évaluation à chaud de la satisfaction du stagiaire sur le déroulement, l'organisation et les activités pédagogiques de la formation. Les intervenant(e)s évaluent également la session. La validation des acquis se fait en contrôle continu tout au long des parcours, via les exercices proposés. Sur certaines formations, une validation formelle des acquis peut se faire via un examen ou un QCM en fin de parcours. Une auto-évaluation des acquis pré et post formation est effectuée en ligne afin de permettre à chaque participant de mesurer sa progression à l'issue de la formation. Une évaluation à froid systématique sera effectuée à 6 mois et 12 mois pour s'assurer de l'ancrage des acquis et du transfert de compétences en situation professionnelle, soit par téléphone soit par questionnaire en ligne.

■ Modalités techniques FOAD:

Les parcours sont accessibles depuis un simple lien web, envoyé par Email aux stagiaires. L'accès au module de E-learning se fait via la plateforme 360Learning. La durée d'accès au module se déclenche à partir de la réception de l'invitation de connexion. L'accès aux classes virtuelles se fait via la plateforme Teams. Le(a) stagiaire reçoit une invitation en amont de la session lui permettant de se connecter via un lien. Pour une bonne utilisation des fonctionnalités multimédia, vous devez disposer d'un poste informatique équipé d'une carte son et d'un dispositif vous permettant d'écouter du son (enceintes ou casque). En ce qui concerne la classe virtuelle, d'un microphone (éventuellement intégré au casque audio ou à la webcam), et éventuellement d'une webcam qui permettra aux autres participants et au formateur de vous voir. En cas de difficulté technique, le(a) stagiaire pourra contacter la hotline au 01 70 72 25 81, entre 9h et 17h ou par mail au logistiqueformations@infopro-digital.com et la prise en compte de la demande se fera dans les 48h.