

Support d'aide à l'identification et l'orientation des réclamations



IDENTIFICATION DES RECLAMATIONS

Une **RECLAMATION**, c'est :

- l'expression d'un **mécontentement**,
- de la part de toute personne (qu'un produit ait été souscrit ou non, que la personne soit bénéficiaire ou ayant-droit, etc.)
- envers un professionnel,
- qu'importe à qui elle est formulée au sein de l'entreprise (réseau, collaborateur du siège).

EXEMPLES

- Info. précontractuelle non qualitative (erreur dans la présentation de la solution)
- Qualité du conseil (proposition inadaptée)
- Qualité d'accueil (impolitesse, absence au RDV)
- Teneur du discours commercial (vente forcée)
- Délai de traitement d'une demande (délai trop long, pas de réponse)
- Qualité d'une réponse apportée à une demande (explication insuffisante, etc.)
- Désaccord sur une indemnisation

A L'INVERSE – En l'absence de mécontentement exprimé, c'est une demande

- Demande de geste commercial
- Demande d'acte de gestion
- Demande d'informations, d'explications, d'avis, de conseil

ORIENTATION DES RECLAMATIONS

Je reçois une réclamation orale. Que dois-je faire ?

↳ Suis-je en mesure d'apporter immédiatement satisfaction à la personne ?

Oui : je mets en place les mesures adéquates.

Non : je l'invite à rédiger une réclamation sur son espace Mon Compte.

Je reçois une réclamation écrite. Que dois-je faire ?

↳ Je transmets cet écrit avec toutes les informations utiles à serviceconsommateurs@csf.fr

En dernier recours, si la personne ne souhaite pas passer par Mon Compte, je collecte un écrit de sa part (courrier / email) et le transmets avec toutes les informations utiles à serviceconsommateurs@csf.fr.

Pour en savoir plus sur le traitement des réclamations



RECEPTION ET REPONSE

- Le prestataire Concentrix (ex-Webhelp) est chargé de réceptionner les réclamations dans Horizon et de les qualifier à partir des champs disponibles dans Horizon.
- Un accusé réception est adressé rapidement au réclamant.
Délai exigé par l'ACPR : dans les 10 jours ouvrables suivant l'envoi de la réclamation
- Le service consommateur du Groupe CSF prend connaissance de la réclamation, ajuste la qualification si nécessaire, interroge les métiers compétents et produit une réponse écrite au réclamant.
Délai exigé par l'ACPR : dans les 2 mois calendaires suivant l'envoi de la réclamation

RECOURS POSSIBLES POUR LES PARTICULIERS

En l'absence d'une réponse de la part du service consommateur du Groupe CSF dans les 2 mois calendaires suivant l'envoi de la réclamation, ou en cas de réponse jugée insatisfaisante, les particuliers peuvent saisir le médiateur compétent.

→ **Pour un litige sur un crédit,**

Médiateur de l'Association Française des Sociétés Financières

- sur son site Internet : <https://lemediateur.asf-france.com/>
- par courrier : Médiateur de l'ASF - 24, avenue de la Grande Armée
75854 Paris Cedex 17

→ **Pour un litige sur une assurance,**

Médiateur de l'Assurance

- sur son site Internet : <http://www.mediation-assurance.org/Bienvenue>
- par courrier : Médiation de l'Assurance - TSA 50110
75441 Paris Cedex 09

Pour une réclamation liée à l'ADE SwissLife, il est nécessaire de préciser au Médiateur que l'Assureur est SwissLife et que CSF Assurances intervient en sa qualité de gestionnaire.

→ **Pour un litige sur un conseil en immobilier neuf,**

Médiateur de l'ANM Consommation :

- sur son site Internet : <https://www.anm-conso.com/site/index.php>
- par courrier : Médiateur de l'ANM Consommation - 2 Rue de Colmar
94300 Vincennes

SUPPORTS D'INFORMATION POUR LES PARTICULIERS

Les informations ci-dessus sont disponibles :

- Sur csf.fr : onglet dans le pied de page *Nous contacter* → *Faire une réclamation*
- En agence : sur l'affiche dédiée au service consommateur

Vous souhaitez en savoir davantage sur les attendus de l'ACPR envers notre secteur ?

🔗 Reco. 2024-R-02 du 02/07/2024 sur les règles à respecter pour le traitement des récla. ([lien](#) – 6 pages)