



Communiqué de presse

Paris, le 17 mai 2022

Traitement des réclamations : l'ACPR recommande de nouvelles bonnes pratiques

L'ACPR publie une nouvelle recommandation sur le traitement des réclamations dont l'objectif est de diminuer les délais de réponse aux clients des professionnels des secteurs de l'assurance et de la banque. Elle vise également à faciliter la saisine par les clients, améliorer l'identification et le suivi des réclamations ainsi que faire corriger les dysfonctionnements détectés.

La [recommandation 2022-R-01 du 9 mai 2022](#) invite l'ensemble des professionnels des secteurs de la banque et de l'assurance à mettre en place une organisation simple et efficace pour apporter aux réclamants une réponse claire et motivée le plus rapidement possible, et en tout état de cause dans un délai n'excédant pas deux mois, y compris lorsque le traitement des réclamations a été délégué.

La recommandation 2022-R-01 sera effective à compter du 31 décembre 2022 et remplacera à cette date la recommandation 2016-R-02 modifiée.

À propos de l'ACPR

Adossée à la Banque de France, l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) est l'autorité administrative qui contrôle les secteurs de la banque et de l'assurance et veille à la stabilité financière. L'ACPR est également chargée de la protection de la clientèle des établissements contrôlés et assure la mission de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme. Elle est aussi dotée de pouvoirs de résolution. Les services opérationnels de l'ACPR sont regroupés au sein de son Secrétariat général.

Visitez notre site <https://acpr.banque-france.fr/> et <https://www.abe-infoservice.fr/>

Contact Presse :

Unité Communication de l'ACPR - Email : presse@acpr.banque-france.fr - 01 42 44 72 76