

## GUIDE D'UTILISATION Recueil des réclamations

<i>Version</i>	<i>Date</i>	<i>Descriptif de la modification</i>
0	31-01-2025	Initiale
1	07-02-2025	Ajouts de précision et modifications de captures d'écran

# SOMMAIRE

<b>I. PREAMBULE</b>	<b>2</b>
<b>II. ETAPE 1 : COMPLETER LE FICHER EXCEL</b>	<b>3</b>
1. <b>QUELLES REGLES SONT A APPLIQUER ?</b>	<b>3</b>
2. <b>COMMENT COMPLETER LE FICHER ?</b>	<b>3</b>
<b>III. ETAPE 2 : PUBLIER ANNUELLEMENT LE FICHER</b>	<b>4</b>
1. <b>ACCEDER AU MENU « RECUEIL DES RECLAMATIONS »</b>	<b>4</b>
2. <b>IMPORTER LE FICHER DES RECLAMATIONS</b>	<b>5</b>
3. <b>VISUALISER LES RECLAMATIONS IMPORTEES</b>	<b>8</b>
4. <b>PUBLIER LES RECLAMATIONS</b>	<b>9</b>

## I. Préambule

Dans le cadre de la [recommandation ACPR du 9 mai 2022](#), les intermédiaires en assurances (notamment) doivent transmettre aux assureurs le reporting des réclamations de l'année précédente. A ce titre EDIconformité dispose d'une fonctionnalité permettant aux intermédiaires de transmettre ce reporting pendant une période de collecte annuelle qui se déroule le 1<sup>er</sup> trimestre de chaque année (pour les réclamations de l'année précédente).

Ce guide détaille comment publier le reporting des réclamations à partir du fichier Excel prédéfini disponible sur la plateforme.

## II. Etape 1 : Compléter le fichier Excel

### 1. Quelles règles sont à appliquer ?

- a) Le fichier Excel doit contenir uniquement les réclamations **traitées** sur **l'année civile précédente**. Le terme « **Traité** » indique les réclamations terminées dans le sens de l'ACPR première réponse positive ou négative.  
*Exemple* : nous sommes en 2025, le fichier Excel ne doit contenir uniquement des réclamations qui concernent 2024.
- b) Le fichier Excel doit comporter uniquement les réclamations qui portent sur les **activités déléguées**. *Exemples* : souscription, encaissement, gestion de sinistres...
- c)  **Important** : L'onglet « Page de garde » et les 3 premières lignes de l'onglet « Recueil réclamation » ne doivent pas être supprimées ou modifiées.
- d) Si vous n'avez pas de réclamations à déclarer, vous devez tout de même cliquer sur le bouton publier (sans fournir de fichier). Rendez-vous directement à l'étape de publication sans importer le fichier.

### 2. Comment compléter le fichier ?

Le fichier est composé de plusieurs lignes et colonnes. Voici quelques explications sur la lecture du document à adopter.

- **Ligne 1** : Il s'agit du titre de la colonne, indiquant ce qui est attendu.
- **Ligne 2** : Elle indique si le remplissage de la colonne est « obligatoire » ou « facultatif ».
- **Ligne 3** : Pour vous aider, une description de l'attendu de la colonne est disponible.
- **Ligne 4** : A partir de cette ligne, complétez le fichier avec vos réclamations clients.

 Ce fichier est mis à disposition sur l'outil d'aide intégré à votre espace EDIconformité :

 >  > « 2025 - Campagne recueil des réclamations » ou depuis le menu « Recueil des réclamations » lors de l'import du fichier (voir chapitre 4 de ce présent guide).

### III. Etape 2 : Publier annuellement le fichier

#### 1. Accéder au menu « Recueil des réclamations »

Pour accéder au menu « Recueil des réclamations », vous devez avoir le rôle « Gestion des réclamations » d'activé.

**A noter** : Ce rôle est attribué par défaut aux « Responsable de la conformité ».

The screenshot displays the EDIconformité web application interface. On the left, a navigation sidebar contains several menu items: 'Publier les questionnaires', 'Premiers pas', 'Accueil', 'Liaisons assureurs', 'Informations société', 'Entrée en relation', 'Questionnaires', 'Recommandations', 'Reclamations', and 'Administration'. The 'Reclamations' menu item is highlighted with a red rectangular box, and its sub-menu item 'Recueil des réclamations' is also highlighted. The main content area shows the 'Recueil des réclamations' page for the legal entity 'CINQ'. It features a search bar, a 'Comment publier?' button, and a 'Publier' button. A summary card indicates 'Total des réclamations au statut traité (0)'. Below this, a list of insurers is shown with a search bar: Abeille Assurances (0), Allianz IARD (0), ALPTIS (0), APRIL (0), ASSUREMENT (0), and ASSUREUR TEST (0). A message states: 'Vous n'avez pas renseigné de réclamation, vous pouvez le faire via le bouton importer, ou vous n'avez pas de réclamation à déclarer, dans ce cas là cliquez sur publier.' The page footer shows '4 | Page'.

## 2. Importer le fichier des réclamations

Pour déclarer vos réclamations, vous devez importer votre fichier Excel complété.

😞 **Vous n'avez pas de réclamations à déclarer ?** Rendez-vous directement au chapitre « 4. Publier les réclamations »

▲ **Important : Avant de démarrer l'import, veuillez veiller à ce que l'onglet « Page de garde » et les 3 premières lignes de l'onglet « Recueil réclamation » n'aient pas été supprimées ou modifiées.** Si ces onglets ou lignes ont été modifiées ou supprimées, l'import ne fonctionnera pas.

Une fois cette vérification faite, vous pouvez **commencer l'import** :

- Rendez-vous sur le menu « Réclamations » > « Recueil des réclamations »
- Cliquez sur le bouton « Importer »

The screenshot shows the 'Recueil des réclamations' page in the EDI Conformité application. The interface includes a sidebar with navigation options like 'Accueil', 'Liaisons assureurs', and 'Recueil des réclamations'. The main content area features a search bar for 'Entité juridique' (set to 'CINQ'), a 'Comment publier ?' button, and a 'Je n'ai pas de réclamations' notification. The 'Recueil des réclamations' title is followed by 'Aide', 'Je n'ai pas de réclamations', and buttons for 'Importer', 'Exporter', and 'Publier'. The 'Importer' button is highlighted with a red box. Below the title, there's a section for 'Total des réclamations au statut traité (0)' and a list of 'Réclamations traitées par assureur' with a search bar and a list of insurers like Abeille Assurances, Allianz IARD, ALPTIS, APRIL, ASSUREMENT, and ASSUREUR TEST, each with a count of (0). To the right, there's a 'Critères de recherche' section and a message: 'Réclamations importées au statut traité. Le statut traité signifie que la réclamation est terminée dans le sens de l'ACPR première réponse (positive ou négative).' Below this is a table with columns: Référence, Assureur, Catégorie d'assurance, Type de contrat, Date de création, and Date de réponse. A message states: 'Vous n'avez pas renseigné de réclamation, vous pouvez le faire via le bouton [importer](#), ou vous n'avez pas de réclamation à déclarer, dans ce cas là cliquez sur [publier](#).' At the bottom, there's a pagination control showing 'Éléments par page 10' and '1 - 0 sur 0'.

- Une fenêtre s'ouvre.

**Etape 1 :** Prenez le temps de lire les recommandations.

- ↳ Si tout est conforme, cliquez sur le bouton « Suivant »
- ↳ Si vous souhaitez apporter des modifications, cliquez sur le bouton « Annuler » et recommencez les étapes ultérieurement.

## Importer des réclamations (1/3)

Préparer votre fichier

Remplissez un fichier Excel (.xlsx). Ce fichier doit contenir l'ensemble des colonnes du modèle téléchargeable en français.

### ⓘ Attention

Les 3 premières lignes du fichier Excel ne doivent pas être supprimées, ni modifiées.

La page de garde ne doit pas être supprimée ni modifiée.

Seules les réclamations au statut "traité" et ayant une date de réponse comprise entre le 01 janvier et le 31 décembre de l'année 2024 seront importées.

ⓘ Vous pouvez télécharger un modèle pré-remplie pour vous faciliter la tâche

↓ Télécharger le modèle

Annuler

Suivant

**Etape 2 :** Glissez ou déposez votre fichier > Cliquez sur le bouton « Suivant »

## Importer des réclamations (2/3)

Sélectionnez votre fichier Excel (.xlsx)



Glissez déposez un seul document

ou

Parcourir mon ordinateur

(La taille des fichiers est limité à 10 MB)

Annuler

Suivant

### Règles d'import à retenir :

- Seules vos réclamations au statut « Traité » doivent être présentes dans le fichier Excel.
- Si le fichier contient des erreurs, celles-ci seront affichées et le fichier sera rejeté. Il sera nécessaire de corriger les erreurs et réimporter le fichier complet.
- Si vous importez plusieurs fois votre fichier de réclamations, chaque nouvel import supprimera les réclamations déjà importées et les remplacera.

### ▲ Le bouton « importer » sera cliquable si :

1. vous n'avez pas encore publié ;
2. la période de publication du recueil des réclamations est ouverte ;
3. vous disposez d'une connexion avec un assureur au statut « Validé », « Supprimé par l'intermédiaire », « Supprimé par l'assureur » ou « Relance de connexion ».

### 3. Visualiser les réclamations importées

Une fois votre fichier importé, vous accédez à une interface présentant l'ensemble des réclamations importées au statut « Traité ».

Pour cela, rendez-vous sur le menu « Réclamations » > « Recueil des réclamations ».

😊 Vous pouvez à présent :

- **Filtrer** les réclamations par assureur en cliquant sur le nom de l'assureur.
- **« Importer »** : voir le chapitre « 2. Importer le fichier des réclamations ».
- **« Exporter »** : bouton permettant d'exporter les réclamations importées.
- **« Supprimer »** : bouton permettant de supprimer toutes les réclamations importées.
- **« Publier »** : voir le chapitre « 4. Publier les réclamations ».

Entité juridique  
Le Courtier Test I

Publier les questionnaires

Accueil  
Liasons assureurs  
Informations société  
Informations générales  
Contacts  
Questionnaires  
QUESTIONNAIRES FACULTATIFS  
0/8 questionnaires complétés  
Tableau de bord global  
Historique des publications  
Recommandations  
Recommandations  
Réclamations  
Recueil des réclamations  
Administration

Recueil des réclamations

Importeur Exporter Publier

Total des réclamations au statut traité (22)

Critères de recherche

Réclamations importées au statut traité  
Le statut traité signifie que la réclamation est terminée dans le sens de l'ACPR première réponse (positive ou négative).

Référence	Assureur	Catégorie d'assurance	Type de contrat	Date de création ↓	Date de réponse
REF0021	ASSURLENE	Dommages	Collectif	01/05/2024	07/06/2024
REF0014	ASSURLENE	Dommages	Individuel	01/05/2024	07/06/2024
REF0007	ASSURLENE	Santé - Prévoyance	Collectif	01/05/2024	07/06/2024
REF0005	ASSURLENE	Santé - Prévoyance	Individuel	30/04/2024	01/05/2024
REF0019	ASSURLENE	Dommages	Individuel	01/04/2024	07/05/2024
REF0013	ASSURLENE	Santé - Prévoyance	Collectif	01/04/2024	07/05/2024
REF0012	ASSURLENE	Santé - Prévoyance	Collectif	01/04/2024	07/05/2024
REF0020	ASSURLENE	Dommages	Individuel	01/04/2024	07/05/2024
	ASSURLENE	Santé - Prévoyance	Collectif	01/04/2024	07/05/2024
	ASSURLENE	Épargne - Retraite	Collectif	01/03/2024	07/04/2024

Nombre total de réclamations au statut « Traité »

Nombre de réclamations au statut « Traité » par assureur

Liste des réclamations importées au statut « Traité »

## 4. Publier les réclamations

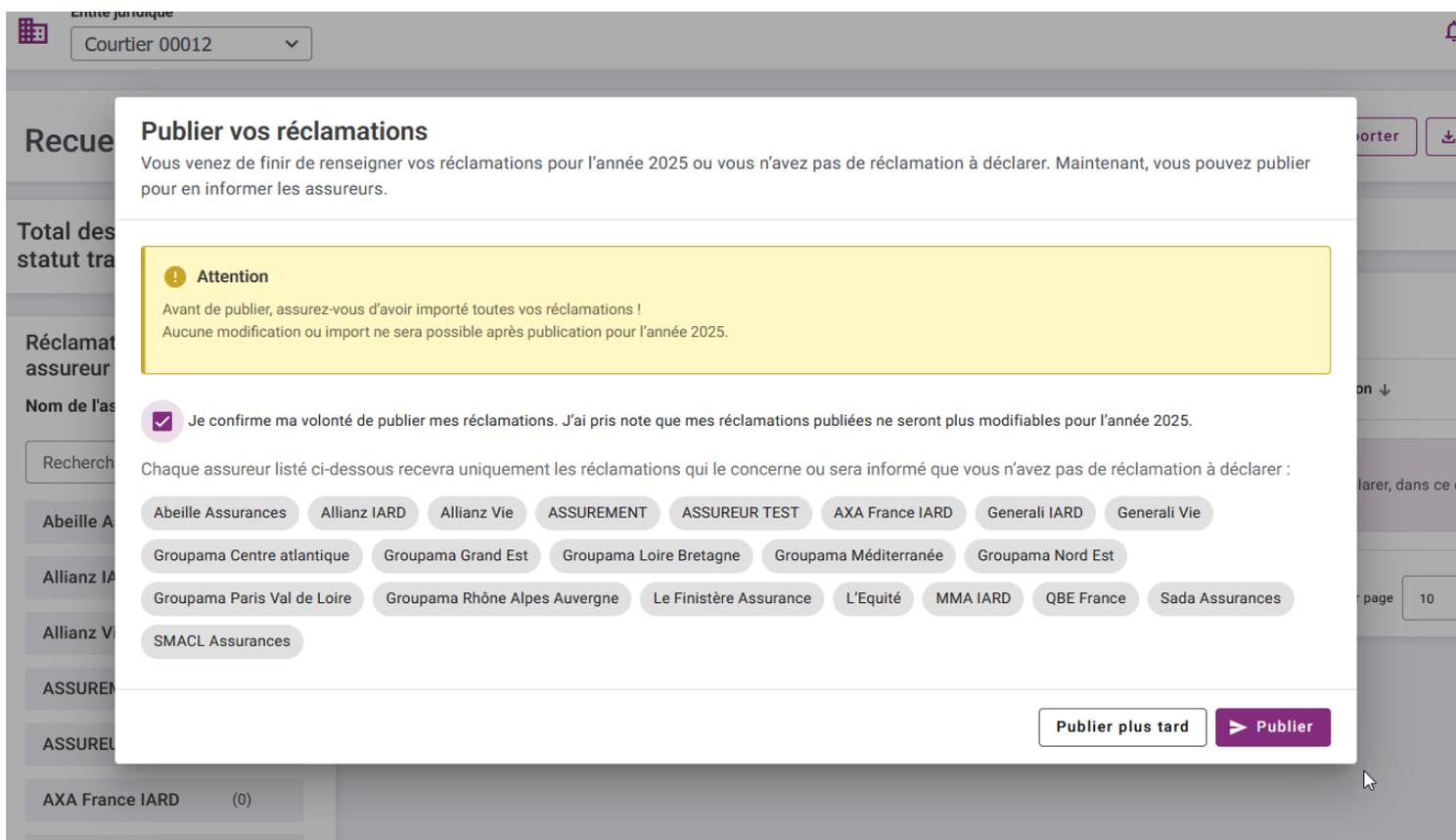
Rendez-vous sur le menu « Réclamations » > « Recueil des réclamations » > Cliquez sur le bouton « Publier ».

 Chaque assureur disposera de la synthèse (nombre sans détail) des réclamations qui le concerne uniquement.

 **Si vous n'avez pas de réclamations (aucun fichier à importer), vous devez tout de même cliquer sur « Publier ».**

**Si le bouton « publier » est grisé, c'est que :**

1. vous avez déjà publié ;
2. la période de publication du recueil des réclamations est fermée.



The screenshot shows a software interface with a modal dialog box titled "Publier vos réclamations". At the top left, there is a dropdown menu for "Entité juridique" set to "Courtier 00012". The dialog box contains the following text: "Vous venez de finir de renseigner vos réclamations pour l'année 2025 ou vous n'avez pas de réclamation à déclarer. Maintenant, vous pouvez publier pour en informer les assureurs." Below this is a yellow warning box with an exclamation mark icon and the text: "Attention Avant de publier, assurez-vous d'avoir importé toutes vos réclamations ! Aucune modification ou import ne sera possible après publication pour l'année 2025." Underneath the warning box is a checked checkbox with the text: "Je confirme ma volonté de publier mes réclamations. J'ai pris note que mes réclamations publiées ne seront plus modifiables pour l'année 2025." Below the checkbox, it says: "Chaque assureur listé ci-dessous recevra uniquement les réclamations qui le concerne ou sera informé que vous n'avez pas de réclamation à déclarer :". A list of insurance companies is displayed in rounded buttons: Abeille Assurances, Allianz IARD, Allianz Vie, ASSUREMENT, ASSUREUR TEST, AXA France IARD, Generali IARD, Generali Vie, Groupama Centre atlantique, Groupama Grand Est, Groupama Loire Bretagne, Groupama Méditerranée, Groupama Nord Est, Groupama Paris Val de Loire, Groupama Rhône Alpes Auvergne, Le Finistère Assurance, L'Equité, MMA IARD, QBE France, Sada Assurances, and SMACL Assurances. At the bottom right of the dialog box, there are two buttons: "Publier plus tard" (disabled) and "Publier" (active).

# EDIconformité

Une solution

**EDI**COURTAGE  
Moteur de vos échanges

[EDIconformité](#) > Je me connecte

**et retrouvez toutes les réponses à vos questions  
depuis le module d'aide sur votre compte.**