




GUIDE D'UTILISATION  
Recueil des réclamations

# SOMMAIRE

<b>I. 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>II. ETAPE 2 : PUBLIER ANNUELLEMENT LE FICHER</b>	<b>4</b>
3. <b>ACCEDER AU MENU « RECUEIL DES RECLAMATIONS »</b>	<b>4</b>
4. <b>IMPORTER LE FICHER DES RECLAMATIONS</b>	<b>5</b>
5. <b>VISUALISER LES RECLAMATIONS IMPORTEES</b>	<b>7</b>
6. <b>PUBLIER LES RECLAMATIONS</b>	<b>7</b>

# I. 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**. Par « **Traité** » on entend 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** : Les 3 premières lignes du fichier ne doivent pas être supprimées ou modifiées.
- d) Si vous n'avez pas de réclamations à déclarer, vous devez tout de même publier. 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 ».

## II. Etape 2 : Publier annuellement le fichier

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

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

**A noter :** Ce rôle est par défaut donné aux « Responsable de la conformité ». Pour modifier ce rôle, rendez-vous dans le menu « Administration » > « Utilisateurs » > Cliquez sur l'utilisateur en question (*accessible uniquement par l'administrateur*).

The screenshot displays the EDIconformité web application interface. The top navigation bar includes the logo, a close button, the user name 'John DOE', and the language 'FR'. The main content area is titled 'Recueil des réclamations' and shows a summary of claims for the year 2024, with a total of 0 treated claims. A search bar is available for finding claims by insurer name. The interface also features a table for imported claims, which is currently empty, and a message indicating that no claims have been entered or declared. The left sidebar contains various navigation options, with the 'Recommandations' menu item highlighted in red.

Entité juridique: Courtier 001

Publier les questionnaires

Accueil

Liaisons assureurs

Informations société

Informations générales

Contacts

Entrée en relation

Liste des demandes

Historique des publications

Questionnaires

QUESTIONNAIRES OBLIGATOIRES

10/13

QUESTIONNAIRES FACULTATIFS

Complété(s)

Tableau de bord global

Historique des publications

Recommandations

Liste des recommandations

Reclamations

Recueil des réclamations

Administration

Utilisateurs

Recueil des réclamations

2024 2023 2022 2021

Importer Exporter Publier

Total des réclamations au statut traité (0)

Critères de recherche

Reclamations 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	Catégories d'assurance	Type de contrat	Date de création	Date de réponse	Actions
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.						

Rows per page: 5 1-5 of 1

## 4. Importer le fichier des réclamations

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

🙄 **Vous n'avez pas de réclamations à déclarer ?** Vous devez tout de même publier, rendez-vous directement à l'étape de publication sans importer le fichier.

⚠️ **Important : Avant de démarrer l'import, veuillez veiller à ce que les 3 premières lignes du fichier n'aient pas été supprimées ou modifiées.** Si ces lignes ont été modifiées ou supprimées, l'import sera impossible.

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' (Collection of claims) interface. At the top, there's a header with 'Entité juridique' set to 'Courtier 001' and user information 'JD John DOE'. The main content area is divided into several sections: 'Total des réclamations au statut traité (0)', 'Critères de recherche', and 'Réclamations importées au statut traité'. A table with columns 'Référence', 'Assureur', 'Catégories d'assurance', 'Type de contrat', 'Date de création', 'Date de réponse', and 'Actions' is visible. A message in the table area 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 'Importer' button is highlighted with a red box. The sidebar on the left contains various navigation options like 'Accueil', 'Liaisons assureurs', 'Informations société', 'Entrée en relation', 'Questionnaires', 'Recommandations', 'Réclamations', and 'Administration'.

- Une fenêtre s'ouvre.

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

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

💡 *Vous n'avez pas complété notre fichier mutualisé ?*

*Téléchargez-le, remplissez-le et revenez le publier 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. Seules les réclamations au statut "traité" et ayant une date de réponse comprise entre le 01 janvier et le 31 décembre de l'année XXXX seront importées.

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

[Télécharger le modèle](#)

Annuler Suivant

**Etape 2 :** Glissez ou déposez votre fichier

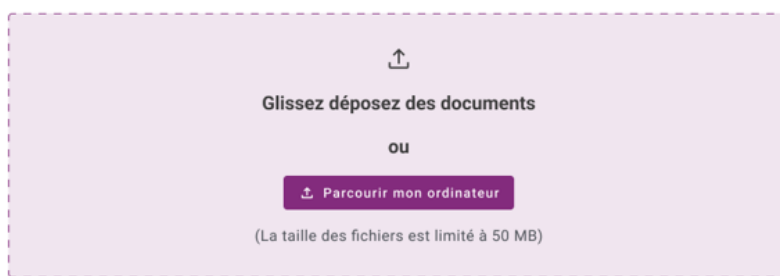
> Cliquez sur le bouton « Suivant »

💡 *Vous ne trouvez pas votre fichier ?*

*Cliquez sur le bouton « Annuler » et recommencez les étapes ultérieurement.*

### Importer des réclamations (2/3)

Sélectionnez votre fichier Excel (.xlsx)



Annuler

Suivant

#### Règles d'import à retenir :

- Seules vos réclamations au statut « Traité » seront prises en compte sur EDIconformité.
- Si le fichier contient des erreurs, celles-ci seront affichées. Les lignes en erreur ne seront pas importées.
- Si vous importez plusieurs fois votre fichier de réclamations, chaque import viendra supprimer les réclamations importées précédemment 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 ».

## 5. Visualiser les réclamations importées

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

😊 Vous pouvez à présent :

- **Filtrer** les réclamations par assureur en cliquant sur le nom de l'assureur (*assureur en violet dans la capture ci-dessous*).
- **« 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 ».

The screenshot shows the 'Recueil des réclamations' interface. A callout points to the number '94' in the 'Total des réclamations au statut traité' section, indicating the total number of treated claims. Another callout points to the 'Belatre in fin' filter in the 'Réclamations traitées par assureur' list, indicating the number of claims for that insurer. A third callout points to the table of imported claims, indicating it is the list of treated claims. A fourth callout points to the 'Publier' button, indicating it is used to publish the claims.

Entité juridique: Courtier 001

Nombre total de réclamations au statut « Traité »

Recueil des réclamations

2024 2023 2022 2021

Importer Exporter Publier

Total des réclamations au statut traité (94)

Critères de recherche Type de contrat : Individuel

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	Catégories d'assurance	Type de contrat	Date de création	Date de réponse	Actions
MMA-001	MMA	Dommages	Individuel	12/12/24	12/12/24	⋮
MMA-002	MMA	Santé prévoyance	Individuel	12/12/24	12/12/24	⋮
AA-001	Assurlène	Santé prévoyance	Individuel	12/12/24	12/12/24	⋮
AA-002	Assurlène	Santé prévoyance	Individuel	12/12/24	12/12/24	⋮
AA-003	Assurlène	Dommages	Individuel	12/12/24	12/12/24	⋮
AA-004	Assurlène	Dommages	Individuel	12/12/24	12/12/24	⋮
AA-005	Assurlène	Dommages	Individuel	12/12/24	12/12/24	⋮

Rows per page: 5 1-5 of 94

Réclamations traitées par assureur

Nom de l'assureur

3 assureurs sélectionnés

Assurance de la manche et de l'outre mer (0) ✓

Assurlène (5) ✓

AXA XL (13)

Belatre in fin (0) ✓

In nomine padre (5)

Ipsum (2)

Juridica (44)

Lorem (2)

Nombre de réclamations au statut « Traité » par assureur ou courtier grossiste

Liste des réclamations importées au statut « Traité »

## 6. Publier les réclamations

Pendant la campagne de collecte annuelle vous devez publier les réclamations de l'année précédente pour permettre à vos partenaires (assureurs et/ou courtiers grossistes) d'accéder à celles-ci. 📅 La campagne se déroule chaque année au 1er trimestre.

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

🔔 Chaque assureur disposera uniquement des réclamations qui le concerne.

# 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.**