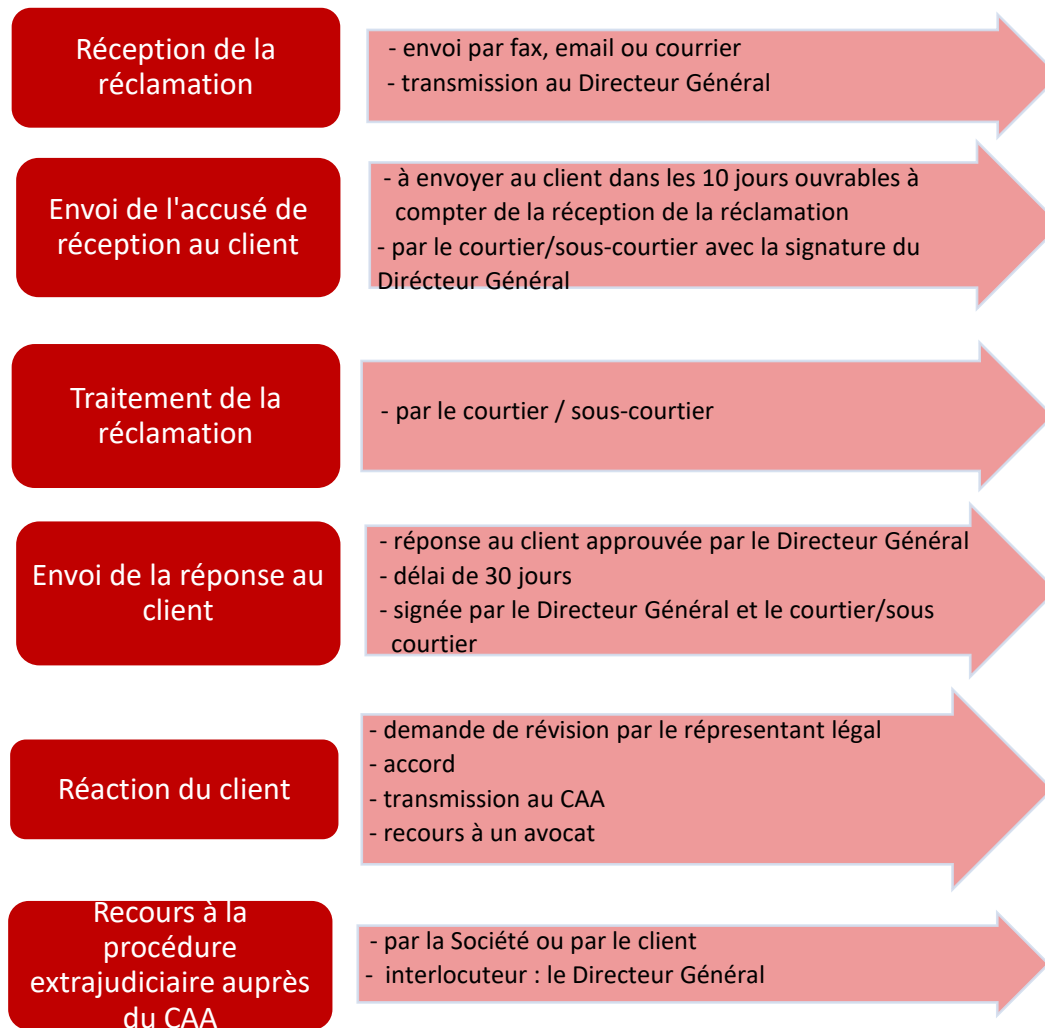


**POLITIQUE ET PROCEDURE – RECLAMATIONS CLIENTS**

**REPRESENTATION SCHEMATIQUE DE LA PROCEDURE**



**Règlement spécifique d'application :** (à consulter pour plus d'informations)

- Règlement du Commissariat aux Assurances N° 19/03 du 26 février 2019 relatif à la résolution extrajudiciaire des litiges ;
- Article 108bis de la Constitution ;
- Article 2, paragraphe 1er, points c) et g) de la loi modifiée du 7 décembre 2015 sur le secteur des assurances ;
- Avis du Comité consultatif de la réglementation prudentielle ;

## Introduction

Fuchs & Insurances S.A. valorise la relation de confiance avec ses clients comme l'un des fondements de son activité et désire, de même, conserver une excellente réputation auprès de ses clients ainsi que ses clients potentiels.

Une telle exigence passe par la nécessité de traiter, avec l'importance qu'elles méritent, les réclamations qui émanent de la clientèle.

## Objet et champ d'application

La présente politique a pour Objet de définir les règles applicables au traitement de toute réclamation introduite par un client.

## Définitions

**"CAA"** : le Commissariat aux Assurances

**"demande"** : demande de résolution extrajudiciaire d'une réclamation introduite auprès du CAA ;

**"demandeur"** : toute personne physique agissant à des fins n'entrant pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale et ayant introduit une demande auprès du CAA ;

**"Procédure"** : procédure de traitement des réclamations

**"professionnel"** : toute personne physique ou morale soumise à la surveillance prudentielle du CAA ;

**"réclamant"** : toute personne physique agissant à des fins n'entrant pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale et ayant introduit une réclamation auprès d'un professionnel ;

**"réclamation"** : plainte ou réclamation introduite auprès d'un professionnel pour faire reconnaître un droit ou redresser un préjudice.

## Principes

Cette procédure se veut efficace et transparente, en vue du traitement raisonnable et rapide des réclamations dans le plein respect des dispositions du Règlement du CAA N° 19/03 du 26 février 2019.

Elle est guidée par le souci de l'objectivité et de la recherche de la vérité.

Elle permet également l'identification et l'atténuation des éventuels conflits d'intérêts.

A cette fin, cette procédure organise la communication au responsable de toutes les données nécessaires concernant les réclamations reçues.

Les réclamations de la clientèle, doivent être traitées dans un délai de 30 jours et aucune réclamation ne doit rester sans suite.

## Description détaillée de la politique

La politique de l'entreprise préconise une approche en plusieurs étapes :

- i. La responsabilisation
- ii. Information Clients

### **I. La responsabilisation**

La Direction doit définir, approuver et mettre en place la politique et procédure de gestion des réclamations des clients.

Cette procédure doit être exposée dans un document écrit formalisé et mis à la disposition du personnel concerné.

Un membre de la Direction est en charge du traitement des réclamations de la clientèle.

- Le Directeur Général a été nommé responsable en matière de réclamations de la clientèle.
- Le représentant légal sera la personne ultime de contact du réclamant. Chaque réclamant sera informé du nom et des coordonnées de la personne en charge de son dossier.
- Le représentant légal réunira toutes les preuves et informations pertinentes concernant la réclamation.
- En son absence, le Directeur Administratif le remplacera.

Le Directeur Général est en charge de la mise en place et du fonctionnement efficace d'une structure ainsi que de la procédure interne pour le traitement des réclamations.

Le Directeur Général délègue au Compliance Officer en charge des réclamations le suivi et le contrôle du traitement de la réclamation. Le Directeur Général doit de toute façon garantir l'application intégrale des dispositions du règlement du CAA n° 19/03 du 26 février 2019, section 3.

Ainsi, ce Compliance Officer est responsable de :

- La création d'un dossier où il enregistre chaque réclamation avec copie de la lettre du client, la date d'entrée, les coordonnées du client, un résumé de la nature du litige et la personne vers laquelle la réclamation a été dirigée.
- La vérification de l'envoi de l'accusé de réception de la réclamation envoyée au client ;
- La vérification du suivi de la réclamation et de la réponse définitive envoyée au client, la date et le contenu de la réponse donnée et la suite donnée par le client à l'affaire.

Le Compliance Officer doit analyser, de façon permanente, les données relatives au traitement des réclamations, afin de veiller à identifier et traiter tout problème récurrent ou systématique, ainsi que les risques juridiques et opérationnels potentiels, par exemple :

- En identifiant les cause des réclamations individuelles afin d'identifier les origines communes à certains types de réclamations ;
- En examinant si ces origines peuvent également affecter d'autres processus ou produits, y compris ceux sur lesquels les réclamations ne portent pas directement et ;
- En corrigeant, lorsqu'il est raisonnable de le faire.

### **6.2 – Informations Clients**

Les professionnels de Fuchs & Insurances S.A., avant la conclusion d'un contrat d'assurance et de courtage, communiquent toujours au client les informations quant au règlement extrajudiciaire des réclamations en précisant le rôle et les compétences du CAA.

Ces informations doivent être claires, compréhensibles, précises, actualisées et aisément accessibles sur le site Internet de Fuchs & Insurances S.A. ([www.fuchsgroup.com](http://www.fuchsgroup.com)) et dans les conditions générales du contrat de courtage, comprenant :

- Les modalités de réclamation (dont le type d'informations à communiquer par le réclamant, l'identité et les coordonnées de la personne ou du service à qui la réclamation doit être adressée en premier lieu
- La procédure qui sera suivie pour traiter la réclamation (moment où le professionnel en accusera réception, calendrier indicatif du délai de traitement, etc)

Par la suite, le réclamant sera tenu au courant de l'évolution du traitement de sa réclamation.

### **Acheminement des réclamations**

- a) Toute réclamation reçue doit être exprimée par écrit, en Français ou Anglais et devra mentionner :
  - Numéro de contrat et compagnie d'assurance
  - Identité et coordonnées de la personne à qui la réclamation est adressée en premier lieu
  - Description précise des faits donnant lieu à mécontentement
- b) Toute réclamation reçue doit être immédiatement transmise au Directeur Général qui en prend connaissance puis l'envoie au Compliance Officer en charge du suivi et du contrôle en matière de réclamations de la clientèle.
- c) Le Compliance Officer transmet la réclamation au courtier / sous-courtier concerné qui doit immédiatement en accuser réception auprès du client. Le courtier / sous-courtier adresse au client un courrier dans un délai maximal de 10 jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation, courrier qui sera contresigné par le Directeur Général, lui précisant que sa réclamation a été reçue et que le courtier / sous-courtier va entrer en contact avec lui pour traiter son cas dans les plus brefs délais. Il peut aussi arriver que la réponse elle-même soit à apporter au réclamant dans ce délai. Dans ce courrier seront précisés le nom et les coordonnées de la personne en charge de son dossier.

### **Résolution du litige**

Fuchs & Insurances S.A. s'engage à :

- Réunir et examiner toutes les preuves et informations pertinentes concernant chaque réclamation ;
- S'exprimer dans un langage simple, facilement compréhensible ;
- Apporter une réponse sans retard inutile et dans tous les cas, dans un délai ne pouvant excéder 30 jours entre la date de réception de la réclamation et la date d'envoi de la réponse au réclamant. Lorsqu'une réponse ne peut être apportée dans ce délai, le professionnel doit informer le réclamant des causes du retard et indiquer la date à laquelle son examen est susceptible d'être terminé. Lorsque le professionnel fait usage de la prolongation du traitement de la réclamation, le délai d'introduction auprès du CAA, visé à l'article 5, paragraphe 2, du règlement du CAA N° 19/03 du 26 février 2019, est prolongé d'autant.

Dans le cadre de la préparation de la réponse, l'avis du Compliance Officer peut être demandé par le Directeur Général.

Le Compliance Officer recevra dans tous les cas une copie du dossier avant envoi de la réponse ainsi qu'une copie de l'accusé de réception pour information.

Le Compliance Officer initiera, le cas échéant, un processus d'escalade auprès du Conseil d'Administration de la société lorsqu'un risque et/ou une défaillance de procédure majeure est relevée.

En cas de réclamation par suite d'un comportement inadéquat d'un courtier / sous-courtier, le représentant legal mettra en oeuvre les démarches de sanctions qui s'imposent le cas échéant.

La preuve de l'existence et de l'exactitude des informations fournies et de la date à laquelle elles ont été fournies incombe au professionnel. Toute clause contraire est considérée comme abusive au sens de l'article L.211-2 du code de la consommation.

### **Réaction du client**

a) Accord

En cas d'accord entre la société et le client, le dossier fera l'objet d'un classement et archivage par le Compliance Officer et d'une communication postérieure au CAA lors de l'information annuelle.

b) Pas de réponse ou de réponse satisfaisante dans un premier contact

Lorsque le réclamant n'a pas obtenu de réponse ou de réponse satisfaisante au niveau auquel il a introduit sa réclamation en premier lieu, le réclamant peut demander que sa réclamation soit revue par le représentant légal de Fuchs & Insurances S.A.

c) Pas de réponse ou de réponse satisfaisante dans un deuxième contact

Si aucun règlement à l'amiable n'est possible avec le client, le client ou Fuchs & Insurances S.A. peuvent décider d'avoir recours à la procédure extrajudiciaire des réclamations auprès du CAA.

Fuchs & Insurances S.A. doit fournir au réclamant, sur papier ou sur un autre support durable, les informations quant au règlement extrajudiciaire des réclamations en précisant le rôle et les compétences du CAA ; Règlement du CAA N° 19/03 du 26 février 2019 ou la référence au site internet du CAA ainsi que les différents moyens de contacter le CAA.

### **Réclamations introduites auprès du CAA**

Le CAA a pour but de faciliter le traitement des réclamations à l'encontre des professionnels sans passer par une procédure judiciaire. Le CAA peut mettre fin à la procédure à tout moment s'il constate qu'une des parties utilise la procédure dans un autre but que la recherche d'une solution amiable à la réclamation.

Le rôle du CAA n'est pas une procédure de médiation au sens de la loi du 24 février 2012 portant introduction de la médiation en matière civile et commerciale. Cette intervention est soumise aux principes d'impartialité, d'indépendance, de transparence, de compétence, d'efficacité et d'équité.

### **Recevabilité des demandes**

Lorsque le réclamant n'a pas obtenu de réponse ou de réponse satisfaisante dans un délai de 90 jours à partir de l'envoi de la réclamation, il peut saisir le CAA dans un délai d'un an à compter de la date à laquelle il a introduit sa réclamation préalable auprès de Fuchs & Insurances S.A..

La demande doit être introduite auprès du CAA, sous forme écrite, soit par voie postale à l'adresse du CAA (publiée sur son site internet), soit en ligne sur le site Internet du CAA en langue luxembourgeoise, allemande, française ou anglaise.

La demande doit être motivée et accompagnée par les documents cités dans l'article 5, paragraphe 2 du règlement du CAA N° 19/03 du 26 février 2019.

LE CAA peut considérer une demande non recevable dans les situations visées dans l'article 4 du règlement du CAA N° 19/03 du 26 février 2019.

### **Déroulement de la procédure**

Lorsque le CAA considère la demande recevable et complète, il transmet une copie au professionnel en lui demandant de prendre position dans un délai pouvant aller jusqu'à 30 jours à partir de l'envoi du dossier. Le CAA informe le demandeur du fait de cette transmission.

L'analyse du dossier relatif à la demande commence lorsque le CAA est en possession de la prise de position du professionnel demandée par le CAA à ce dernier. Le CAA peut demander à Fuchs & Insurances S.A. et au demandeur de lui fournir des informations, documents ou explications supplémentaires et de prendre position sur les faits ou avis tels que présentés par l'autre partie.

Les professionnels sont tenus de fournir une réponse aussi complète que possible dans un délai de 30 jours à compter de l'envoi du CAA de sa demande d'informations, de documents ou d'explications supplémentaires et/ou de prendre position sur les faits ou avis tels que présentés par l'autre partie. Lorsque le délai susvisé n'est pas respecté, le CAA peut prononcer une injonction de communiquer les informations demandées.

Les parties sont informées qu'elles ont la possibilité, dans un délai raisonnable, de recevoir du CAA les arguments, les éléments de preuve, les documents et les faits avancés par l'autre partie ainsi que toute déclaration faite et tout avis émis par des tiers et de formuler des observations à leurs propos pour autant que ces informations ne sont pas couvertes par les règles de confidentialité prévues à l'article 300 de la loi modifiée du 7 décembre 2015 sur le secteur des assurances..

Lorsque l'analyse du dossier relatif à la demande est achevée, le CAA adresse une lettre de conclusion aux parties, contenant la motivation de position prise. Lorsqu'il arrive à la conclusion que la demande est en tout ou en partie fondée, il invite les parties à se contacter pour régler leur différend au vu de la conclusion motivée et à lui communiquer les suites y réservées.

Lorsque le CAA arrive à la conclusion que les positions des parties sont inconciliables ou invérifiables, il en informe les parties par écrit.

Les parties sont informées que les conclusions auxquelles le CAA est parvenu suite à l'analyse de la demande peuvent être différentes de la décision d'un tribunal appliquant les dispositions légales.

Les parties sont également informées que les conclusions motivées du CAA ne sont pas contraignantes pour les parties et qu'elles ont, après avoir profité d'un délai de réflexion raisonnable, la liberté d'accepter ou de refuser de les suivre. Les parties sont également rendues attentives dans la lettre de conclusion à la possibilité de saisir les cours et tribunaux, notamment si elles ne parviennent pas à un accord suite à l'émission de la conclusion motivée par le CAA.

Concernant les demandes, le CAA rend une conclusion motivée dans un délai de 90 jours à partir de l'envoi du CAA de la confirmation écrite de la réception de réclamation faite auprès du CAA. Ce délai peut être prolongé dans le cas de dossiers complexes. Dans ce cas, dès que possible et au plus tard avant la fin du délai de 90 jours, le CAA communique aux parties les motifs de l'extension du délai et l'estimation de la durée supplémentaire dudit délai.

Les parties à la procédure peuvent se faire représenter ou assister par un tiers à tous les stades de la procédure.

La procédure est écrite. Si le CAA le juge utile pour l'instruction du dossier, il peut organiser une réunion avec les parties et/ou leurs représentants.

Les parties doivent joindre à leurs courriers des copies des documents utiles à l'examen de la demande et conserver les originaux de ces documents.

La procédure prend fin dans les situations visées dans l'article 5, alinea 10 du règlement du CAA N° 19/03 du 26 février 2019.

### **Confidentialité**

Les parties à la procédure devant le CAA s'engagent à tenir confidentiels les documents établis, les communications faites et les déclarations recueillies au cours de la procédure.

### **Recours aux services d'un avocat**

Si le client décide de faire appel à un avocat, le Compliance Officer sera chargé d'instruire le dossier afin d'évaluer les risques encourus par la société. Il donnera son rapport à la Direction Générale qui décidera de la suite à donner au dossier, notamment s'il est nécessaire de faire intervenir des avocats externes.

La Direction Générale procédera au provisionnement nécessaire en cas de procédure devant les tribunaux et suivra le dossier, en informant le Compliance Officer de son évolution, jusqu'à sa clôture.

### **Représentation auprès des autorités**

Dans le cadre du traitement des réclamations de la clientèle qui ne seraient pas résolues à l'amiable et qui devraient, à ce titre, être analysées par les autorités, la Société sera représentée par le Représentant Légal.

En cas de plainte déposée directement par un client auprès des autorités, celles-ci prendront contact avec la Société. Le Représentant Légal sera l'interlocuteur auprès des autorités et se chargera de l'élaboration des correspondances.

Le représentant légal réceptionnera le courrier adressé par les autorités.

Il transmettra le courrier, avec l'accusé de réception, au Compliance Officer.

Il validera et signera la lettre de réponse adressée au client. La copie de la lettre de réponse sera transmise aux autorités pour information.

### **Rapports Internes**

A la demande du Directeur Général et au moins une fois par an, le Compliance Officer adressera à la Direction Générale un rapport synthétique sur le type, le nombre et l'importance des réclamations enregistrées sur l'exercice et sur les conséquences négatives éventuelles encourues par la société (montants perdus, départs de clients, etc.) ainsi que sur le suivi effectif de ces mesures.

Les rapports reprendront les problèmes relevés, les mesures correctrices prises, le cas échéant des propositions d'amendement de procédures destinées à éviter que des pertes ou des départs de clients ne se reproduisent. Ils identifieront, s'il y en a, les conflits d'intérêt et les moyens de les atténuer. Une copie des rapports sera transmise au Risk Manager.

Le Risk Manager effectuera une analyse sur base de ces rapports pour identifier et traiter tout problème récurrent ou systématique ainsi que les risques juridiques et opérationnels potentiels. Les résultats de cette analyse seront transmis à la Direction Générale.

### Communication d'informations au CAA

Le Représentant Légal est tenu de communiquer au CAA, sur une base annuelle, un tableau comprenant le nombre des réclamations enregistrées par le professionnel, classées par type de réclamations, ainsi qu'un rapport synthétique des réclamations et des mesures prises pour les traiter.

### Archivage

Chaque réclamation et chaque mesure prise doit être enregistrée de manière appropriée dans un registre électronique centralisé comportant notamment la date et l'objet de la réclamation ainsi que les actes subséquents.

Ce dossier est tenu par le Chief Compliance Officer et le Directeur Général tiendra une copie de ces dossiers.

L'archivage est confié au Compliance Officer.

### Contrôles mis en place

- |   |                 |
|---|-----------------|
| ✓ Vérification du registre des réclamations                 | ⇒ Risk Manager  |
| ✓ Contrôle du respect de la procédure                       | ⇒ Audit Interne |
| ✓ Vérification de la communication du tableau annuel au CAA | ⇒ Audit Interne |