**OUTIL 8 – POLITIQUE ET PROCÉDURE DE GESTION DES RÉCLAMATIONS ET REGISTRE DES RÉCLAMATIONS – DOCUMENT À USAGE INTERNE – A PERSONNALISER À L’ENTÊTE DE VOTRE BUREAU**

Ce document est communiqué à titre strictement documentaire et n’engage en aucun cas la responsabilité de Feprabel. Il doit impérativement être adapté aux caractéristiques et aux activités de votre bureau. Il est susceptible d’évoluer au fil du temps en fonction de changements législatifs, de la jurisprudence et/ou de règlements/circulaires/communications de la FSMA. En cas de modification, les membres de Feprabel seront informés.

|  |
| --- |
| **POLITIQUE ET PROCEDURE DE GESTION DES RECLAMATIONS** **REGISTRE DES RECLAMATIONS** |

**1. POLITIQUE ET PROCEDURE DE GESTION DES RECLAMATIONS**

La satisfaction de la clientèle est une priorité pour notre bureau.

La personne chargée de la gestion des réclamations au sein du bureau est : (prénom + nom) …………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….

Les réclamations sont traitées suivant la procédure suivante :

* La personne chargée de la gestion des réclamations prend connaissance de la réclamation aussi vite que possible.
* S’il s'agit d'une réclamation concernant une activité de distribution d'assurances du bureau, elle envoie un accusé de réception écrit, avec mention de la date de la réception de la réclamation, dans les plus brefs délais au réclamant.
* Si ce n’est pas le cas, la personne chargée de la gestion des réclamations oriente par écrit, si possible, le réclamant vers la personne/service compétent(e) (par exemple le service des réclamations de l’entreprise d'assurance concernée).
* Si nécessaire, la personne chargée de la gestion des réclamations collecte des informations complémentaires auprès du réclamant ou de toute autre personne concernée par la réclamation.
* Une fois toutes les informations utiles réunies, la personne chargée de la gestion des réclamations examine la réclamation de manière experte, objective et honnête.
* La personne chargée de la gestion des réclamations adresse une réponse circonstanciée au réclamant dans un délai d’un mois à compter de la date de réception de la réclamation. Si la personne chargée de la gestion des réclamations s'attend raisonnablement à ce que l'évaluation de la réclamation, compte tenu de sa complexité, prenne plus d'un mois, elle en informe le réclamant avant l'expiration du délai d'un mois et indique le délai dans lequel une réponse définitive peut être attendue.
* Dans tous les cas, le réclamant est informé de la possibilité qu’il a de déposer une réclamation auprès du Service Ombudsman Assurances dont le siège est situé Square de Meeûs 35 à 1000 Bruxelles – Tel 02/547.58.71 - Fax. 02/547.59.75 - info@ombudsman-insurance.be - [www.ombudsman-insurance.be](http://www.ombudsman-insurance.be).

**2. REGISTRE DES RECLAMATIONS**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Date de réception de la réclamation** | **Date de réponse à la réclamation** | **Coordonnées du réclamant** | **Description de l’objet de la réclamation** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |