**OUTIL 8 – POLITIQUE ET PROCEDURE DE GESTION DES RECLAMATIONS/REGISTRE DES RECLAMATIONS - NOTE EXPLICATIVE**

Cadre légal

La loi prévoit que les intermédiaires d'assurance établissent des politiques internes et mettent en œuvre des procédures internes avec pour objectif que les réclamations qui leur sont adressées concernant un contrat d'assurance ou concernant le service d'assurance qui a été fourni au réclamant soient examinées de manière experte et honnête et que le réclamant reçoive dans tous les cas une réponse.

Une *réclamation [[1]](#footnote-1)*est l’expression du mécontentement d’une personne adressée à un intermédiaire d’assurance concernant ses activités de distribution d’assurances[[2]](#footnote-2). Le traitement des réclamations doit être distinct du traitement des sinistres, ainsi que des simples demandes d’exécution du contrat, d’informations ou d’explications.

Un *réclamant[[3]](#footnote-3)* est une personne censée être en droit de voir sa réclamation examinée par un intermédiaire d’assurance et qui a déjà introduit une réclamation, par exemple un preneur d’assurance, un assuré, un bénéficiaire et un tiers lésé.

To do

La première partie de l’outil 8 est une proposition de politique et procédure de gestion des réclamations qui tient compte des recommandations d’EIOPA [[4]](#footnote-4) et est à adapter aux spécificités de votre bureau par le(s) responsable(s) de la société.

Votre bureau doit désigner un responsable de la gestion des réclamations qui appliquera la procédure au sein de votre bureau.

La note d’instruction interne (voir outil 6) prévoit explicitement qu’en cas de réclamation, les personnes liées transfèrent immédiatement le dossier à la personne chargée de la gestion des réclamations au sein du bureau.

La procédure de gestion des réclamation doit être conservée en interne.

La seconde partie de l’outil 8 est une proposition de registre des réclamations. Il est à compléter chaque fois que votre bureau reçoit une réclamation formelle.

1. Définition suivant les « Orientations sur le traitement des réclamations par les intermédiaires d’assurance » d’EIOPA : <https://eiopa.europa.eu/publications/guidelines/eiopa_gls_complaints_handling_intermediaries_fr.pdf> [↑](#footnote-ref-1)
2. Suivant l’article 5 46° de la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances, la distribution d’assurances est : « toute activité consistant à fournir des conseils sur des contrats d’assurance, à proposer des contrats d’assurance ou à réaliser d’autres travaux préparatoires à leur conclusion, à conclure de tels contrats, ou à contribuer à leur gestion et à leur exécution, notamment en cas de sinistre, y compris la fourniture d’informations sur un ou plusieurs contrats d’assurance selon des critères choisis par le client sur un site internet ou par d’autres moyens de communication et l’établissement d’un classement de produits d’assurance comprenant une comparaison des prix et des produits, ou une remise de prime, lorsque le client peut conclure un contrat directement ou indirectement au moyen d’un site internet ou d’autres moyens de communication. » [↑](#footnote-ref-2)
3. Définition suivant les « Orientations sur le traitement des réclamations par les intermédiaires d’assurance » d’EIOPA : <https://eiopa.europa.eu/publications/guidelines/eiopa_gls_complaints_handling_intermediaries_fr.pdf> [↑](#footnote-ref-3)
4. <https://eiopa.europa.eu/publications/guidelines/eiopa_gls_complaints_handling_intermediaries_fr.pdf> [↑](#footnote-ref-4)