**Procédure et traitement des réclamations**

# TEXTE DE RÉFÉRENCE

Règlement du commissariat aux assurances N°19/3 du 26 février 2019 relatif à la résolution extrajudiciaire des litiges (ci-après « le Règlement 19/3 »).

# RÉSUMÉ DE LA PROCÉDURE

La procédure interne de gestion des réclamations (ci-après « la Procédure ») doit répondre aux obligations émanant du Règlement 19/3 (section 3, articles 13, 14 et 15). Elle doit aussi permettre l’identification et l’atténuation des éventuels conflits d’intérêts.

Avant même le traitement d’une éventuelle réclamation, le courtier doit s’assurer qu’il a bien communiqué dans ses conditions de courtage les informations quant au règlement extrajudiciaire des réclamations en précisant le rôle et les compétences du CAA. Le courtier veillera à publier les détails de la procédure de traitement des réclamations sur son site internet, ou à défaut dans des brochures dépliants, ou documents contractuels.

Le courtier doit se doter d’un registre électronique centralisé comportant à minima la date et l’objet de la réclamation ainsi que les actes subséquents. Le courtier doit désigner au niveau de sa direction une personne en charge du traitement des réclamations. Cette personne est également en charge de la mise en place et du fonctionnement efficace de la Procédure.

Il est important qu’en cas de réclamation, le responsable des réclamations désigné soit informé dans les meilleurs délais, afin qu’il puisse prendre en charge le traitement. Une étude collégiale des réclamations permet une analyse plus complète et prise de décision plus pertinente.

Certaines réclamations peuvent nécessiter l’avis d’un avocat ou la déclaration d’un sinistre à l’assureur RC Professionnelle. Ces intervenants doivent être prévenus le plus tôt possible.

# PERSONNES CONCERNÉES

Les personnes en charge du traitement des réclamations sont toutes les personnes en relation avec des clients.

# INFORMATIONS GENERALES A FOURNIR AUX CLIENTS

Avant la conclusion de tout contrat d’assurance et de courtage avec le client, le courtier communique de manière claire et compréhensible les informations nécessaires au règlement extrajudiciaire des réclamations et conserver une preuve de cette communication effective.

Ces informations précisent que le client peut prendre contact avec son interlocuteur habituel ou qu’il peut adresser directement sa réclamation par écrit à l’adresse email info@optacourtage.com ou encore par voie postale à l’adresse 74, route de Thionville, L-2610 Luxembourg.

Ces informations sont également accessibles à tout moment, dans leur version la plus récente, sur le site internet du courtier.

Le rôle et les compétences du Commissariat aux assurances (ci-après « CAA ») devront également être communiqués au client. A cet effet, le client pourra notamment être redirigé vers le site internet suivant : [www.caa.lu/fr/le-caa](https://www.caa.lu/fr/le-caa) et vers le site inter relatif à la résolution extrajudiciaire des réclamations du CAA : <http://www.caa.lu/fr/consommateurs/resolution-extrajudiciaire-des-litiges>.

# PROCEDURE EN CAS DE RECEPTION D’UNE RECLAMATION (Traitement de premier niveau)

Doit être compris au sens de réclamation, toute plainte ou réclamation introduite auprès d’OPTA COURTAGE S.A. pour faire reconnaître un droit ou redresser un préjudice. N’est pas considéré comme une réclamation les simples demandes de renseignement ou d’explications relevant notamment de l’exécution du contrat d’assurance ou de courtage.

La réclamation peut être reçue, par quelque moyen que ce soit (courrier, courriel, appel téléphonique, …) et peu importe la personne à laquelle la réclamation parvient.

Moyennant information au CAA sur les modalités permettant d’assurer l’application intégrale de la Procédure, le Responsable Réclamations peut déléguer la gestion des réclamations en interne.

**5.1. Réception de la réclamation**

Lorsqu’une réclamation est communiquée par un client (« le **Réclamant** »), la personne destinataire de la réclamation veillera à la transférer sans délai à la dirigeante agréée d’OPTA COURTAGE S.A.

La personne en charge du traitement des réclamations s’assure d’accuser réception, par courriel sinon par tout autre moyen de communication, de la réclamation dans les dix (10) jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation, sauf si la réponse elle-même est apportée au réclamant dans ce délai.

**L’accusé de réception contient les éléments d’information suivants à destination du Réclamant** :

* Le calendrier indicatif du délai de traitement de la réclamation (30 jours entre la date de réception de la réclamation et la date d’envoi de la réponse au Réclamant) ;
* L’identité et les cordonnées de la personne en charge du traitement de la réclamation ;
* La mention que dans le cas où aucune réponse n’est intervenue dans le délai de trente (30) jours, le Réclamant a la possibilité de remonter sa réclamation auprès du Responsable Réclamations.

Dans le cas où la réclamation contient des informations insuffisantes permettant son traitement, l’accusé de réception peut en outre requérir du Réclamant tout type d’informations pertinentes quant au bon déroulé du traitement de la réclamation (numéro du contrat d’assurance, identité complète des souscripteurs…)

Chaque réclamation reçue par le courtier doit être enregistrée dans un registre des réclamations.

**5.2. Traitement de la réclamation (traitement de premier niveau)**

La personne en charge du traitement de la réclamation analyse le degré de complexité de la réclamation et s’efforce de trouver une solution. Elle doit, le cas échéant, contacter toute personne compétente permettant de lui apporter les informations ou réponses nécessaires au traitement de la réclamation. En cas de doute ou de difficulté, celle-ci doit se concerter avec la Dirigeante agréée d’OPTA COURTAGE S.A.

Si l’avis d’un avocat, d’un juriste ou de tout autre professionnel est nécessaire à la résolution de la réclamation, la personne en charge du traitement prend contact avec le professionnel moyennant accord préalable de la dirigeante agréée d’OPTA COURTAGE S.A.

La personne en charge du traitement pourra à tout moment, si elle l’estime nécessaire, prendre contact avec le Réclamant en vue de collecter des informations supplémentaires en vue de la résolution de la réclamation.

Lorsqu’une communication orale est intervenue, la personne en charge du traitement veille à reformuler de manière synthétique les échanges intervenus dans ce cadre, par un courriel à destination du Réclamant.

Différentes réactions à la réclamation sont possibles, en fonction de l’issue du traitement de la réclamation (voir aussi les courriers type au point 10 ci-après) :

1. **Transfert auprès d’une tierce partie**

Lorsque la personne en charge du traitement des réclamations estime que la réclamation doit être transférée à une tierce partie (réclamation qui s’avère être une simple demande de renseignement, demande adressée à la mauvaise personne…), le Réclamant en est informé dans les meilleurs délais (et au maximum dans le délai de trente (30) jours susvisé), par courriel ou tout autre moyen de communication utile.

Les coordonnées du service/de la personne compétent(e) sont alors communiquées au Réclamant.

Une mention accompagne cette communication et informe le Réclamant que s’il n’est pas satisfait du traitement de sa réclamation, celui-ci a la possibilité de contacter le Responsable Réclamations. L’identité et les coordonnées du Responsable Réclamations lui sont alors communiquées.

1. **Mise en œuvre de la RC Professionnelle d’OPTA COURTAGE S.A.**

Dans le cas où la réclamation met en œuvre la responsabilité civile professionnelle du courtier, la personne en charge du traitement des réclamations informe le Réclamant, dans les meilleurs délais (et au maximum dans le délai de trente (30) jours susvisé), par courriel, ou tout autre moyen de communication utile, qu’une déclaration de sinistre a été ouverte auprès de l’assureur.

Une mention accompagne cette communication et informe le Réclamant que s’il n’est pas satisfait du traitement de sa réclamation, celui-ci a la possibilité de contacter le Responsable Réclamations. L’identité et les coordonnées du Responsable Réclamations lui sont alors communiquées.

1. **Proposition d’accord amiable**

Si après examen de la réclamation, une proposition d’accord amiable est envisageable, la personne en charge du traitement des réclamations informe le Réclamant, dans les meilleurs délais (et au maximum dans le délai de trente (30) jours susvisé), par courriel, ou tout autre moyen de communication utile, du contenu et des modalités de cette proposition moyennant accord préalable de la dirigeante agréée d’OPTA COURTAGE S.A.

Une mention accompagne cette communication et informe le Réclamant que s’il n’est pas satisfait du traitement de sa réclamation, celui-ci a la possibilité de contacter le Responsable Réclamations. L’identité et les coordonnées du Responsable Réclamations lui sont alors communiquées.

Lorsque la réponse donnée par la personne en charge du traitement des réclamations donne satisfaction au Réclamant, le dossier est clôturé et mention de celle-ci figure dans le registre des réclamations.

1. **En cas de refus de prise en compte**

Si après examen de la réclamation, aucune suite favorable ne peut être donnée, la personne en charge du traitement des réclamations en informe le Réclamant, dans les meilleurs délais (et au maximum dans le délai de trente (30) jours susvisé), par courriel, ou tout autre moyen de communication utile, des raisons justifiant le refus de prise en compte de la réclamation.

Une mention accompagne cette communication et informe le Réclamant que s’il n’est pas satisfait du traitement de sa réclamation, celui-ci a la possibilité de contacter le Responsable Réclamations. L’identité et les coordonnées du Responsable Réclamations lui sont alors communiquées.

1. **En cas de traitement de la réclamation excédant 30 jours**

Lorsque la personne en charge du traitement des réclamations n’est pas en mesure d’apporter une réponse dans les trente (30) jours à compter de la date de réception de la réclamation, une information contenant les causes du retard ainsi que la date probable à laquelle son examen est susceptible d’être terminé est communiqué au Réclamant par courriel, ou tout autre moyen de communication utile.

Une mention accompagne cette communication afin d’indiquer que le délai d’introduction d’une procédure extrajudiciaire des réclamations auprès du CAA (saisine du CAA 90 jours à compter de l’envoi de la réclamation, lorsque le réclamant n’a pas obtenu de réponse ou de réponse satisfaisante de la personne chargée du traitement de la réclamation) est prolongée d’autant de jours.

Le registre est mis à jour avec les actions entreprises par la personne en charge du traitement de la réclamation ou avec les raisons pour lesquelles une réponse n’a pas pu été donnée au Réclamant.

# PROCEDURE EN CAS DE DESACCORD DU CLIENT (Traitement de deuxième niveau)

Lorsque le traitement de la réclamation n’a pas donné satisfaction au Réclamant (ou qu’aucune réponse de la personne en charge du traitement des réclamations n’est parvenue au Réclamant dans le délai maximal autorisé), le Réclamant a la possibilité de demander que sa réclamation soit analysée par le Responsable Réclamations.

La personne destinataire de pareille demande du Réclamant, transfère celle-ci, sans délai, au Responsable Réclamations.

**6.1. Réception de la demande**

Le Responsable Réclamations s’assure d’accuser réception, dans les plus brefs délais.

**L’accusé de réception contient les éléments d’informations suivantes à destination du réclamant** :

* Le calendrier indicatif du délai de traitement ;
* L’identité et les coordonnées du Responsable Réclamations ;
* Qu’à défaut de réponse dans un délai de 90 jours à compter de l’envoi de la réclamation initiale, le Réclamant dispose de la possibilité d’introduire une demande de résolution extrajudiciaire auprès du CAA. Une mention claire et compréhensive est adressée au Réclamant lui indiquant comment cette demande est introduite auprès de la CAA. A cet effet, les modalités de contact (voie postale, courrier électronique, formulaire en ligne) devront être apportés au Réclamant.

L’accusé de réception peut en outre requérir du Réclamant d’éventuelles informations complémentaires.

Le registre des réclamations est mis à jour avec le fait que le Réclamant a porté sa réclamation au niveau du Responsable Réclamations.

**6.2. Traitement de la réclamation (de deuxième niveau)**

Le Responsable Réclamations analyse le degré de complexité de la réclamation et s’efforce de trouver une solution, dans les 90 jours suivant l’envoi de réclamation initiale.

Si l’avis d’un avocat, d’un juriste ou de tout autre professionnel est nécessaire à la résolution de la réclamation le Responsable Réclamations prend contact avec le professionnel.

Le Responsable Réclamations peut à tout moment, s’il l’estime nécessaire, prendre contact avec le Réclamant en vue de collecter des informations supplémentaires en vue de la résolution de la réclamation.

Lorsqu’une communication orale est intervenue, le Responsable Réclamations veille à reformuler de manière synthétique les échanges intervenus dans ce cadre, par un courriel, à destination du Réclamant.

Différentes réactions à la Réclamation sont possibles, en fonction de l’issue du traitement de la Réclamation et il est renvoyé à cet égard au point 5.2. ci-avant.

Dans toute communication au Réclamant, celui-ci est informé que s’il n’est pas satisfait du traitement de sa réclamation, il a la possibilité de recourir à la procédure de résolution extrajudiciaire des litiges auprès du CAA, sans préjudice de son droit d’intenter une action en justice ou de recourir à une médiation. Les coordonnées de contact, en vue de la résolution extrajudiciaire de la réclamation auprès du CAA lui sont communiquées.

Enfin, le Responsable Réclamations précise dans ce registre toutes les actions qu’il aura entreprises, en vue de la résolution de la réclamation.

# PROCEDURE EN CAS DE DEMANDES D’INFORMATIONS DE LA PART DU CAA (en cas de procédure extra-judiciaire de règlement des litiges)

Le Responsable Réclamations est en relation directe avec le CAA lorsqu’un Réclamant a formulé une demande de résolution extrajudiciaire du litige. Il veille à fournir une réponse aussi complète que possible dans un délai de 30 jours à compter de la demande d’informations, de documents ou d’explications supplémentaires et/ou de prise de position sur les faits ou avis, tels que présentés par le réclamant.

La personne destinataire de toute demande du CAA dans ce contexte, veillera à la transférer sans délai au Responsable Réclamations.

Le Responsable Réclamations en accuse réception, par courriel, dans les plus brefs délais, à moins que la réponse elle-même puisse être apportée directement au CAA.

Le Responsable Réclamations analyse la demande d’informations émanant du CAA. Il s’efforce de fournir une réponse aussi complète que possible dans un délai de 30 jours à compter de l’envoi du CAA.

# ANALYSE CONTINUE DES RECLAMATIONS

Le Responsable Réclamation analyse, de façon permanente, les données relatives au traitement des réclamations, afin de veiller à identifier tout problème récurrent ou systémique, ainsi que les risques juridiques et opérationnels potentiels.

A cet effet, il analyse les causes des réclamations individuelles afin d’identifier les origines communes à certains types de réclamations. Il vérifie si ces mêmes causes sont susceptibles d’affecter d’autres processus ou produits, y compris ceux sur lesquels les réclamations ne portent pas directement. Il doit pouvoir les corriger, lorsqu’il est raisonnable de le faire.

# REPORTING AU CAA

Le Responsable Réclamations communique au CAA sur une base annuelle :

* Un tableau comprenant le nombre de réclamations enregistrées ;
* Un classement des réclamations enregistrées ;
* Un rapport synthétique des réclamations et des mesures prises pour les traiter.

Le tableau renseigne le nombre de réclamations enregistrées au cours de l’année écoulée. Il est classé selon les types de réclamations fréquemment rencontrés au cours de l’année écoulée afin de permettre d’avoir une vue d’ensemble sur le traitement des réclamations. Un rapport synthétique accompagne ces éléments et reprend les chiffres et faits marquants des réclamations enregistrées au cours de l’année. Il y est également indiqué toutes les mesures qui auront été prises afin de pallier la récurrence de certaines réclamations rencontrées.

Afin de faciliter le reporting au CAA quant au traitement des réclamations, les personnes en charge des réclamations veillent à communiquer de manière périodique trimestriellement à la dirigeante agréée d’OPTA COURTAGE S.A., toutes les données nécessaires concernant les réclamations reçues. Le registre des réclamations doit à cet effet être régulièrement mis à jour lors de chaque traitement des réclamations.

# REGISTRE DES RECLAMATIONS

Un registre électronique centralisé des réclamations est créé sous forme d’un fichier Excel et est disponible sur le Cloud dans Data Share > OPTA GESTION > PROCEDURES > DIVERS.

Ce registre devra indiquer au minimum l’identité du ou des Réclamant(s), le nom du produit d’assurance concerné, le numéro du contrat d’assurance, ainsi qu’une description précise des faits ayant donné lieu à la réclamation.

Le registre devra également indiquer toutes les actions entreprises par la personne en charge du traitement des réclamations ainsi que celles, le cas échéant, du Responsable Réclamations.

# LOGIGRAMME

1. **LES AUTRES INTERVENANTS POSSIBLES**

En fonction de la nature de la demande, d’autres intervenants peuvent être impliqués dans le traitement d’une réclamation :

* + Les différentes compagnies d’assurances
	+ L’ACA avec son service de médiation : mediateur@aca.lu
	+ L’UCL (Union des Consommateurs Luxembourgeois).