

# Politique de gestion des plaintes

Xerius Risk Solutions – BE1019111989 – RPM Anvers

## Sommaire

<b>Introduction</b> .....	2
Contexte .....	2
Définition .....	2
<b>Notre approche</b> .....	2
Règles de conduite externes vis-à-vis de nos clients.....	2
Où le client peut-il adresser sa plainte ? .....	2
Quel est le délai de réponse ? .....	3
Que faire si le client reste en désaccord ? .....	3
<b>Règles de conduite internes : directives pour une gestion efficace des plaintes</b> .....	4
Identification d'une plainte .....	4
Formation des collaborateurs .....	4
Reporting, communication et enregistrement .....	4
Prévention des plaintes .....	4

## Introduction

### Contexte

Xerius Risk Solutions (XRS) vise une expérience client optimale. Cela n'empêche toutefois pas que XRS, comme tout autre intermédiaire d'assurances, puisse être confronté à des plaintes de clients. Bien que la notion de « plainte client » ait dans un premier temps une connotation négative, cela ne doit pas toujours être le cas par définition. Une plainte client peut également être considérée comme une opportunité d'affiner et d'améliorer davantage la qualité du service, des procédures et des produits, et c'est l'approche de XRS.

Une politique de gestion des plaintes a été élaborée au sein de XRS, afin de pouvoir traiter les plaintes des clients de manière qualitative et efficace et de les traduire en mesures positives visant à améliorer le service, les procédures et les produits.

### Définition

Une plainte est en principe toute expression d'insatisfaction concernant les activités mises en œuvre, à laquelle le client attend explicitement ou implicitement une réponse.

Cette définition est assez large. Afin de favoriser l'objectivité, XRS postule en outre qu'une expression d'insatisfaction, pour pouvoir être considérée et enregistrée comme une plainte, doit toujours nous être signalée par écrit et par le client lui-même.

## Notre approche

À cet égard, une distinction est faite entre les règles de conduite externes qui s'appliquent à l'égard de nos clients et les règles de conduite internes qui visent à promouvoir une gestion client de qualité et efficace au sein de XRS.

### Règles de conduite externes vis-à-vis de nos clients

#### *Où le client peut-il adresser sa plainte ?*

Le client doit être informé en termes simples, au moins du nom du service auprès duquel il peut introduire sa plainte, des coordonnées de ce service, de la procédure d'introduction et du délai de réponse attendu.

Au sein de XRS, l'AMLCO est responsable de l'identification, de l'enregistrement et du traitement des plaintes de clients reçues.

#### **Les coordonnées sont :**

Xerius Risk Solutions

À l'attention de l'AMLCO

Rue Vésale 31, 1000 Bruxelles

**Téléphone** : 03 221 09 21

**Adresse e-mail** : assurances@xerius.be

### ***Quel est le délai de réponse ?***

- Une plainte client doit être traitée de manière qualitative, efficace et rapide.
- Le client est prié de toujours introduire par écrit son expression d'insatisfaction.
- Après réception de l'expression écrite d'insatisfaction, celle-ci est évaluée. S'il est conclu qu'il s'agit effectivement d'une plainte client, celle-ci est enregistrée et traitée comme telle.
- À l'issue du traitement de la réclamation client reçue par écrit, une distinction est faite selon qu'une réponse sur le fond est possible dans les cinq jours ouvrables suivant la réception ou non.
- Si une réponse sur le fond est possible dans les cinq jours ouvrables suivant la réception de la plainte du client, le client reçoit une réponse sur le fond dans les cinq jours ouvrables, après quoi le client est bien entendu libre d'accepter la réponse ou de faire à nouveau part de ses griefs.
- Si une réponse sur le fond n'est pas possible dans les cinq jours ouvrables :
  - un accusé de réception sera toujours envoyé dans les trois jours ouvrables suivant la réception de la plainte, accompagné d'une brève explication sur la suite de la procédure ;
  - s'efforce de formuler une réponse (complète ou non) dans les dix jours ouvrables suivant l'envoi de l'accusé de réception ;
  - une réponse définitive et complète doit être donnée au plus tard dans les vingt jours ouvrables suivant l'envoi de l'accusé de réception.

Si une réponse définitive et complète n'est pas possible dans les vingt jours ouvrables suivant l'envoi de l'accusé de réception, le client doit en être informé dès que raisonnablement possible. Dans ce cadre, le dépassement de ce délai doit être motivé et une indication doit être donnée du délai dans lequel le client peut quand même s'attendre à une réponse définitive et complète.

Après qu'une réponse définitive et complète a été donnée à la plainte initiale du client, toute autre expression écrite d'insatisfaction sera considérée comme une nouvelle plainte reçue et le délai ci-dessus recommencera à courir.

### ***Que faire si le client reste en désaccord ?***

- Si le client n'est pas satisfait de la réponse définitive et que XRS a épuisé toutes les possibilités de lui donner une réponse définitive et complète, XRS doit informer le client de la possibilité de prendre contact avec l'Ombudsman des Assurances.

À cet égard, il doit être clair que l'Ombudsman des Assurances ne peut être contacté que si le client estime toujours n'avoir pas été suffisamment aidé après avoir parcouru la procédure interne au sein de XRS.

#### **Les coordonnées de l'Ombudsman des Assurances sont :**

Ombudsman des Assurances

Square de Meeûs 35, 1000 Bruxelles

**Téléphone :** 02 547 58 71

**Adresse e-mail :** info@ombudsman.as

**Site web :** www.ombudsman.as

## **Règles de conduite internes : directives pour une gestion efficace des plaintes**

### **Identification d'une plainte**

La définition d'une plainte a déjà été donnée précédemment. Cette définition est utilisée dans le cadre de l'identification de toute expression d'insatisfaction exprimée par écrit par un client.

### **Formation des collaborateurs**

Pour que les collaborateurs de XRS puissent respecter la politique de gestion des plaintes et les règles de traitement des plaintes en général, il est important qu'ils connaissent bien le concept de « plainte client ». La formation des collaborateurs à la gestion des clients fait dès lors l'objet de l'attention et du temps nécessaires.

### **Reporting, communication et enregistrement**

Chaque plainte client doit être consignée dans un registre. Ce registre contient toutes les informations pertinentes relatives à la plainte client, ainsi que la réponse définitive et complète qui a été formulée vis-à-vis du client.

Les plaintes clients consignées doivent être analysées et évaluées régulièrement et au moins une fois par an.

Le suivi et l'évaluation des plaintes clients consignées relèvent de la compétence de l'AMLCO. Dans le prolongement de l'analyse des plaintes clients enregistrées, l'AMLCO doit proposer des mesures préventives et/ou correctives.

### **Prévention des plaintes**

Sous la devise « Mieux vaut prévenir que guérir », XRS accorde également l'attention nécessaire à la prise de mesures préventives visant à éviter les plaintes clients.