

Annexe 3

Glossaire des termes clés utilisés dans la feuille de saisie « Etat des lieux au 31 décembre 2013 en matière de traitement des réclamations »

Procédure interne écrite en matière de traitement des réclamations

Le contenu détaillé de la procédure interne écrite est laissé à l'appréciation de chaque entreprise d'assurances, étant entendu que pour se mettre en conformité par rapport aux objectifs visés par les Orientations de l'EIOPA (amélioration du niveau de protection des consommateurs), l'entreprise veille à ce que la procédure obéit au moins aux critères suivants :

- La procédure doit être approuvée par la direction de l'entreprise d'assurances laquelle est responsable de la mise en œuvre et du respect de la procédure.
- Toute réclamation au sens de la définition donnée plus haut, peu importe sa forme et son contenu, est à porter à la connaissance du dirigeant agréé de l'entreprise d'assurances suivant les modalités définies par la procédure interne (principe du « Dear CEO »).
- La procédure décrit la fonction de gestion des réclamations et identifie les personnes/les services en charge du suivi des réclamations.
- La procédure décrit le registre des réclamations et ses modalités de fonctionnement.
- La procédure décrit les droits du réclamant dans le cadre du traitement de sa réclamation (p.ex. droit d'être informé sur la politique de l'entreprise en matière de réclamation, droit à un traitement équitable, rapide et compréhensible de sa plainte, droit d'être tenu informé du déroulement de la procédure, droit d'être informé sur les modes de résolution alternatifs de sa réclamation, etc.).
- La procédure décrit les règles et les modalités à appliquer pour mitiger d'éventuels conflits d'intérêts.
- La procédure prévoit le délai endéans lequel un accusé de réception de la réclamation est à envoyer au réclamant, étant entendu que le délai maximal est de 8 jours à partir de la réception de la réclamation.
- La procédure prévoit le délai endéans lequel la réponse finale écrite est à envoyer au réclamant, étant entendu que le délai maximal est d'un mois à partir de l'accusé de réception. Au cas où une réponse finale dans le délai fixé n'est pas possible, la procédure prévoit que le réclamant est en droit d'être informé avant l'écoulement du délai fixé sur les raisons du retard, avec indication d'une nouvelle échéance approximative.

Root cause analysis des réclamations

Aux termes de la Guideline N° 5 de l'EIOPA, les entreprises d'assurances doivent analyser de façon permanente, à partir des réclamations enregistrées, tout problème récurrent ou systématique, ainsi que les risques juridiques et opérationnels potentiels, par exemple:

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

Accusé de réception

L'accusé de réception est une lettre officielle de l'entreprise d'assurances par laquelle cette dernière confirme au réclamant avoir bien reçu sa réclamation (peu importe la forme de celle-ci) et de la traiter selon les délais et modalités prévues dans sa procédure interne.