

Note de procédure de traitement des réclamations
Réseau d'intermédiaire de D'leteren Lease

Table des matières

1	INTRODUCTION	3
	FONDEMENTS DE LA PROCÉDURE	3
2	CONTENU DE LA PROCÉDURE	3
2.1	PRINCIPES DE BASE	3
2.2	DÉFINITION	4
2.3	LE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS	4
2.4	TRANSFERT DE LA RÉCLAMATION	4
2.4.1	<i>Réclamation par écrit</i>	4
2.4.2	<i>Réclamation orale</i>	4
2.5	SUIVI INTERNE DU TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS	4
3	MISE EN ŒUVRE	5
3.1	MISE EN ŒUVRE DE LA PROCÉDURE	5
3.2	FORMATION DES COLLABORATEURS	5
3.3	INFORMATIONS RELATIVES À LA PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS	5
4	CONTRÔLE	5
5	COMMUNICATION	5

1 INTRODUCTION

Cette note est un document interne qui reprend les procédures propres au réseau d'intermédiation de D'leteren Lease établies afin d'assurer une gestion experte et honnête des réclamations concernant les contrats d'assurance et/ou le service d'assurance fourni au réclamant et que le réclamant reçoive en tout cas une réponse.

Par convention entre P&V Assurances et les intermédiaires d'assurance à titre accessoire de l'agent D'leteren Lease, ci-après dénommés « IATA », les réclamations introduites par le réclamant auprès de l'IATA sont gérées par le P&V Assurances, via son service de Gestion des Plaintes.

Fondements de la procédure

L'orientation client est une des valeurs fondamentales du Groupe P&V et de son réseau d'intermédiation de D'leteren Lease, qui considère les réclamations comme autant d'opportunités d'améliorer constamment la qualité de ses services. De plus, une bonne gestion des réclamations est favorable à l'image de la Compagnie, et au secteur en général.

La Compagnie attend des IATA qu'ils fassent preuve d'une grande capacité d'écoute à l'égard des besoins et attentes des clients ; elle les incite également à s'impliquer personnellement et à avoir le courage de se remettre eux-mêmes en question.

2 CONTENU DE LA PROCÉDURE

La présente note définit les principes et procédures qui servent de base à l'organisation du traitement des réclamations auprès de chaque IATA.

Ces principes comprennent :

- la définition d'une réclamation ;
- les délais de réponse ;
- le transfert au service Gestion des plaintes ;
- la façon dont le suivi des réclamations est assuré.

2.1 Principes de base

Tout mécontentement signalé est pris en charge et traité.

L'IATA transmet immédiatement toutes réclamations au service Gestion des Plaintes de P&V Assurance afin de permettre à ce service de répondre en des termes clairs et accessibles, compréhensibles pour le réclamant.

2.2 Définition

Par « réclamation », on entend toute expression du mécontentement d'une personne adressée à l'IATA concernant ses activités d'intermédiation.

Par « réclamant », on entend la personne censée être en droit de voir sa réclamation examinée par l'IATA et qui a introduit une réclamation (preneur d'assurance, assuré, bénéficiaire, tierce partie lésée)

2.3 Le traitement des réclamations

Il est essentiel d'accorder toute l'attention requise à la réclamation, dès le premier signe de mécontentement du client. L'accueil par l'IATA et son équipe est dès lors primordial. Cela permet bien souvent d'éviter une réclamation (formelle). À défaut, il est important de veiller à traiter correctement la réclamation.

2.4 Transfert de la réclamation

2.4.1 Réclamation par écrit

L'IATA s'engage à accuser réception de la réclamation dans les 3 jours ouvrables suivant la réception de la réclamation en mettant le service Gestion des Plaintes en copie.

Dans cette communication, l'IATA avertit le réclamant que la réclamation a été transmise au service Gestion des plaintes de P&V Assurances (adresse mail : plainte@pv.be) et que ce service prendra le suivi exclusif de la réclamation.

2.4.2 Réclamation orale

Si l'IATA ne peut répondre favorablement à la réclamation du client, il lui demande de transmettre sa réclamation immédiatement à l'adresse mail du service Gestion des Plaintes de P&V Assurances : plainte@pv.be

2.5 Suivi interne du traitement des réclamations

Pour garantir l'objectivité et l'indépendance requises et exclure tous conflits d'intérêts, le service Gestion des Plaintes de P&V Assurances procède régulièrement à une analyse *a posteriori* des réclamations enregistrées afin d'identifier et de traiter tout problème récurrent.

3 MISE EN ŒUVRE

3.1 Mise en œuvre de la procédure

L'IATA doit prendre toutes les mesures nécessaires à la mise en œuvre de cette procédure et au contrôle de son respect.

3.2 Formation des collaborateurs

Les Personnes en contact avec le Public qui sont en contact avec les clients/consommateurs reçoivent une formation de la part de l'IATA portant sur l'identification des réclamations et l'attitude à adopter en cas de réclamation.

3.3 Informations relatives à la procédure de traitement des réclamations

L'IATA attache une grande importance à l'accessibilité ; dès lors, cette note de procédure doit être à la disposition des personnes concernées soit à l'accueil de l'agence, soit sur son site internet.

4 CONTRÔLE

Le service Compliance, l'Audit interne et la cellule CDI de P&V Assurances sont compétents pour le contrôle de la mise en œuvre et du respect de la présente note de procédure, chacun dans son domaine de compétence respectif.

5 COMMUNICATION

La présente note de procédure de traitement des réclamations est une annexe à la convention d'intermédiation à titre accessoire signée entre l'agent D'Ieteren Lease et l'IATA.

L'IATA est chargé d'informer toutes les personnes de son équipe du contenu de cette procédure comme mentionné au point 3.2.