

PROCEDURE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

Date d'entrée en vigueur	15/12/2023
Dates de mise à jour	15/12/2023
Références	Recommandation ACPR sur le traitement des réclamations 2022-R-01 du 9 mai 2022

En sa qualité de mandataire d'intermédiaire d'assurance, ADVIZE SOLUTIONS est soumis à la réglementation relative au traitement des réclamations de la clientèle.

A ce titre, ADVIZE SOLUTIONS a mis en place une procédure en vue du traitement raisonnable et rapide des réclamations dont il est destinataire.

Cette procédure s'applique exclusivement aux réclamations liées à l'activité de mandataire d'intermédiaire d'assurance exercée à titre accessoire par ADVIZE SOLUTIONS.

1. Définition d'une réclamation

Une réclamation se définit comme l'expression d'un mécontentement envers un professionnel quel que soit l'interlocuteur ou le service auprès duquel elle est formulée.

Elle peut émaner de toute personne, y compris en l'absence de relation contractualisée avec le professionnel : clients (particuliers ou professionnels), anciens clients, bénéficiaires, personnes ayant sollicité du professionnel la fourniture d'un produit ou service ou qui ont été sollicitées par un professionnel, y compris leurs mandataires et leurs ayants droit.

Une demande de service ou de prestation, d'information ou d'avis n'est pas une réclamation.

2. Procédure

2.1 Organisation du traitement des réclamations et moyens et procédures associées au sein d'ADVIZE SOLUTIONS

ADVIZE SOLUTIONS a mis en place une organisation du traitement des réclamations permettant, quel que soit l'interlocuteur ou le service (y compris auprès d'un de ses délégués ou mandataires) auprès duquel la réclamation a été formulée :

- D'identifier les réclamations formulées par la clientèle quel que soit leur canal d'expression (écrit ou oral) ;
- De transmettre à l'interlocuteur ou au service compétent les réclamations écrites que le destinataire n'est pas habilité à traiter ;
- De transmettre aux médiateurs toutes les correspondances qui leur sont destinées ;
- D'accuser réception et d'y répondre dans les délais et formes impartis détaillés ci-après ;

1

- D'enregistrer les réclamations écrites, les réponses apportées et de suivre leur traitement, y compris lorsque celui-ci a été en tout ou partie délégué.

Les collaborateurs d'ADVIZE SOLUTIONS habituellement en relation avec la clientèle ou susceptibles de recevoir des réclamations :

- sont formés à l'identification des réclamations et à leur dispositif de traitement ;
- peuvent à tout moment se référer à un support d'aide à l'identification et à l'orientation des réclamations adapté à l'activité.

La présente procédure est circularisée à l'ensemble des collaborateurs d'ADVIZE SOLUTIONS et les délégations et mandats prévoient les modalités de transmission des réclamations.

2.2 Information du client

Le client est informé gratuitement de la possibilité d'effectuer des réclamations s'il est mécontent des services rendus, et cela dans un langage clair et compréhensible de la part d'ADVIZE SOLUTIONS au moyen notamment :

- De mentions sur le site internet d'ADVIZE SOLUTIONS (coordonnées de la personne et du service auquel adresser la réclamation, numéro de téléphone non surtaxé, adresse postale et adresse email, modes de réception, délais de traitement, références à la médiation et aux voies de recours etc.), sur une page ou un onglet dédié libre d'accès,
- D'un affichage dans les locaux d'ADVIZE SOLUTIONS destinés à accueillir la clientèle lorsqu'ils existent,
- D'une mention sur le document d'entrée en relations remis à toute personne faisant appel à ses services,

2.3 Modes de réception

ADVIZE SOLUTIONS peut recevoir des réclamations par courriel ou par appel téléphonique ou par messagerie instantanée (chat).

Si le client formule une réclamation lors d'un appel téléphonique ou d'une messagerie instantanée, ADVIZE SOLUTIONS lui demandera de bien vouloir la formaliser par écrit sur support durable.

Les modalités de saisine d'ADVIZE SOLUTIONS proposées aux clients sont les suivantes :

Par courriel à l'adresse suivante : serviceclient@advize.fr

Personne à contacter en charge du suivi des réclamations : Sarah Guerrero, Resp. Service clients - serviceclient@advize.fr

Le ou les collaborateur(s) chargé(s) du traitement des réclamations a/ont une qualification appropriée pour le traitement des réclamations, incluant une bonne connaissance des produits, services, contrats, outils et procédures d'ADVIZE SOLUTIONS.

Si le client formule une réclamation écrite auprès de son interlocuteur habituel au sein d'ADVIZE SOLUTIONS, sans passer par l'adresse email mentionnée ci-dessus, ce dernier doit impérativement la transférer au service réclamation qui se chargera d'en accuser réception auprès de l'émetteur dans le délai imparti (10 jours).

Le service réclamations informe, par email, le cas échéant, le ou les collaborateurs concernés et demande une synthèse ainsi que tout élément utile, à lui retourner dans un délai fixé par ce dernier, permettant de répondre notamment aux exigences relatives à l'observation des délais règlementaires.

2.4 Délais de traitement

ADVIZE SOLUTIONS s'engage à respecter les délais de traitement suivants :

- Accuser réception de la réclamation sous dix jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation, sauf si la réponse elle-même est apportée au client dans ce délai. Cet accusé de réception mentionne comment accéder à la page internet dédiée à la procédure de traitement des réclamations.
- Répondre à la réclamation le plus rapidement possible selon la nature de la demande et dans un délai de deux mois maximum entre la date de réception de la réclamation et la date d'envoi de la réponse au client, sauf circonstances particulières dûment justifiées.

ADVIZE SOLUTIONS veille à ce que les délais de réponse soient adaptés en fonction de la nature du mécontentement exprimé.

ADVIZE SOLUTIONS répond aux demandes d'information du client sur le déroulement du traitement de sa réclamation. Il le tient informé du déroulement lorsque, en cas de survenance de circonstances particulières, les délais sur lesquels le professionnel s'est engagé ne peuvent pas être respectés.

2.5 Modalités de traitement

Le client est informé par écrit de la prise en charge de sa demande.

ADVIZE SOLUTIONS ouvre une fiche de suivi et de contrôle du traitement de la réclamation qu'il remplit et à laquelle il annexe la réclamation.

La fiche de suivi va permettre d'analyser la demande, de préciser les personnes physiques ou morales visées par la réclamation, d'identifier les causes du mécontentement du client et de préparer une réponse, en fonction des éléments recueillis.

Le projet de réponse à la réclamation est impérativement validé par la Direction générale d'ADVIZE SOLUTIONS.

2.6 La réponse à la réclamation

La réponse est rédigée par écrit de façon claire, adaptée au cas d'espèce et argumentée, et adressée dans le délai indiqué dans l'accusé réception et en tout état de cause dans un délai maximum de deux mois à compter de la réception de la réclamation.

La réponse doit mentionner le (ou les) médiateur(s) compétent(s) selon les produits ou la nature des litiges ainsi que les modalités pratiques pour le(s) saisir.

La réponse précise si ce médiateur peut être saisi sans délai ou, si tel n'est pas le cas et qu'il s'agit d'un médiateur de la consommation, que ce dernier peut en tout état de cause être saisi deux mois

après l'envoi de la première réclamation écrite qui a été adressée au professionnel, quel que soit l'interlocuteur ou le service auprès duquel elle a été formulée.

La réponse est envoyée au client par lettre recommandée avec accusé de réception :

- Soit la demande de ce dernier est rejetée totalement ou partiellement, la réponse doit alors être clairement circonstanciée et préciser les voies de recours.

Les coordonnées de l'organisme médiateur concerné sont les suivantes :

CNPM Médiation Consommation

27, avenue de la Libération

42 400 Saint-Chamond

Site internet du médiateur : <https://www.cnpm-mediation-consommation.eu/>

Courriel : contact-admin@cnpm-mediation-consommation.eu

Le médiateur de la consommation peut en tout état de cause être saisi deux mois après l'envoi de la première réclamation écrite qui a été adressée au professionnel, quel que soit l'interlocuteur ou le service auprès duquel elle a été formulée.

- Soit la demande du client est fondée, une solution est identifiée (transaction, dédommagement etc.) et ADVIZE SOLUTIONS la notifie au client.
- Si la réclamation concerne un tiers, ADVIZE SOLUTIONS adresse au client dans un délai maximum de 10 jours ouvrables un courrier circonstancié de non prise en charge de la requête en indiquant la procédure à suivre et lui propose de l'accompagner dans sa démarche auprès du tiers concerné par la requête.

ADVIZE SOLUTIONS clôture alors le dossier si le client accepte la décision de non prise en charge et archive la requête, la fiche de suivi, tout document ayant permis de fonder la réponse et les correspondances.

- Si le médiateur est saisi, ADVIZE SOLUTIONS s'engage à lui transmettre tout courrier qui lui serait destiné.

2.7 Enregistrement, suivi et actions correctrices

ADVIZE SOLUTIONS met en place un suivi des réclamations qui permet notamment d'identifier les dysfonctionnements, manquements à la réglementation ou mauvaises pratiques commerciales et de prendre, dans des délais raisonnables, les mesures correctives pour y remédier, notamment à l'égard des clients concernés par une application erronée d'une disposition légale, réglementaire ou contractuelle.

Chaque réclamation est consignée dans le registre ouvert à cet effet, lequel est tenu à jour régulièrement (modèle annexé à la présente procédure).

2.8 Suivi et mise à jour de la procédure

La présente procédure fait l'objet d'une communication à l'ensemble des collaborateurs.

La qualité du dispositif de traitement des réclamations mis en place sera analysé de manière régulière et la procédure adaptée le cas échéant.