

# LA POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES

## Information aux plaignants

En complément des informations précisées dans les Conditions Générales des contrats d'assurances et sur son site internet, ACM Belgium SA a rédigé une version synthétique de la politique de gestion des plaintes visant à :

- définir une plainte
- préciser les modalités pour introduire une plainte
- indiquer la procédure de traitement des plaintes
- définir les rôles et coordonnées de l'Ombudsman des Assurances.

Cette version synthétique, claire, précise et actualisée est mise à disposition sur le site internet de la compagnie et transmise sur support durable aux plaignants qui en font la demande.

## Table des matières

1. Définitions .....	3
La plainte.....	3
Le plaignant.....	3
2. Modalités pour introduire une plainte.....	3
Première étape.....	3
Introduire une plainte auprès de la compagnie.....	4
Introduire une plainte auprès de l'intermédiaire.....	4
Introduire une plainte auprès de l'Ombudsman des Assurances .....	4
3. Organisation générale de la gestion des plaintes .....	5
Le Responsable de la Gestion des Plaintes.....	5
Le traitement des plaintes.....	5
4. Procédure de prise en charge des plaintes.....	6
L'enregistrement des plaintes .....	6
L'accusé de réception.....	6
5. Procédure d'instruction et de suivi des plaintes.....	6
Délais de traitement.....	6
Traitement équitable du plaignant .....	7
La réponse .....	7
6. Traitement des informations et conflit d'intérêts.....	7
Traitement des informations .....	7
Conflit d'intérêts .....	8

## 1. Définitions

### La plainte

La plainte est l'expression, écrite ou orale, d'une insatisfaction, d'un mécontentement, d'une déception, fondés ou non, qu'un prospect à l'assurance, un preneur d'assurance, un assuré, un bénéficiaire ou un tiers lésé attribue à ACM Belgium SA, et suite auxquels une réponse ou une solution est explicitement ou implicitement attendue.

Lorsqu'elles font partie de la gestion normale d'un dossier d'assurance, les demandes relatives au traitement des sinistres, ainsi que les simples demandes d'exécution du contrat, d'informations ou d'explications, ne sont pas considérées comme des plaintes.

Une plainte se distingue d'une simple insatisfaction exprimée au cours de la gestion normale d'un contrat ou d'un sinistre notamment par le fait que le plaignant manifeste un mécontentement auquel son interlocuteur habituel (conseiller assurance en agence ou gestionnaire des services opérationnels) n'aura pu remédier, sa demande n'ayant pu être satisfaite par ce dernier.

La politique de gestion des plaintes prend également en compte les réclamations qui sont exprimées à l'encontre des différents intermédiaires et prestataires de la compagnie.

### Le plaignant

Le plaignant est toute personne qui a exprimé une insatisfaction, qui a introduit une plainte, ou pour le compte de laquelle une plainte a été introduite, et dont on peut supposer qu'elle a un intérêt à voir sa plainte examinée par ACM Belgium SA, qu'il s'agisse d'un candidat preneur d'assurance, d'un preneur d'assurance, d'un assuré, d'un bénéficiaire ou d'un tiers lésé.

## 2. Modalités pour introduire une plainte

### Première étape

Le plaignant doit recevoir l'attention voulue dès le premier signe d'insatisfaction : le conseiller assurance en agence, le gestionnaire des services opérationnels ou toute autre personne de contact dans la compagnie assure le premier accueil de la réclamation et s'efforce de remédier à l'insatisfaction par les explications ou les actes de gestion appropriés.

Dans de nombreux cas, le plaignant obtiendra toutes les informations utiles et une solution dans le cadre de la procédure normale de gestion (par exemple, organisation d'une contre-expertise, arbitrage médical, activation de la protection juridique, etc...).

A cet effet, et pour éviter qu'une simple insatisfaction exprimée au cours de la gestion normale d'un contrat ou d'un sinistre ne dégénère en plainte, ACM Belgium SA a élaboré une procédure de traitement spécifique dès la première insatisfaction exprimée par le plaignant.

Si malgré le traitement spécifique de son insatisfaction une solution satisfaisante ne peut être trouvée par son interlocuteur habituel dans le cadre de la gestion normale du contrat, ou s'il souhaite son intervention directement, le plaignant peut introduire une plainte auprès du Responsable de la Gestion des Plaintes de la compagnie, afin de trouver une solution à son problème ou pour obtenir une explication.

Ces dispositions sont précisées dans les Conditions Générales des contrats d'assurances, ainsi que sur le site internet de la compagnie : [www.acm.be/fr/plaintes.html](http://www.acm.be/fr/plaintes.html)

## Introduire une plainte auprès de la compagnie

### Le Responsable de la Gestion des Plaintes

La compagnie met à disposition du plaignant un interlocuteur spécialement chargé de la gestion des plaintes.

Le plaignant peut lui adresser sa plainte :

- par voie postale                      Responsable de la Gestion des Réclamations  
ACM Belgium SA  
Boulevard Roi Albert II 2  
1000 BRUXELLES
- par voie électronique                [complaints@acm.be](mailto:complaints@acm.be)

Ces dispositions sont mentionnées sur le site internet d'ACM Belgium SA :  
<https://www.acm.be/fr/plaintes.html>

## Introduire une plainte auprès de l'intermédiaire

### Le Service Relation Clients de BEOBANK

L'intermédiaire BEOBANK met à disposition des clients et prospects de son réseau un service spécialement chargé de la gestion des plaintes.

Le plaignant peut lui adresser sa plainte :

- par voie électronique                [contactinfo@beobank.be](mailto:contactinfo@beobank.be)
- par téléphone                            02/626.64.63

Ces dispositions sont mentionnées sur le site internet de BEOBANK :  
[www.beobank.be/fr/particulier/contact/introduire-une-plainte](http://www.beobank.be/fr/particulier/contact/introduire-une-plainte)

## Introduire une plainte auprès de l'Ombudsman des Assurances

Lorsqu'un plaignant n'est pas satisfait de la réponse de la compagnie à sa réclamation ou du traitement de sa plainte, ou s'il souhaite son intervention directement, il peut s'adresser aux services de l'Ombudsman des Assurances.

L'Ombudsman des Assurances traite les litiges opposant le consommateur à une entreprise d'assurances ou à un intermédiaire d'assurances concernant la formation, la résiliation ou l'application d'un contrat d'assurance.

Il veille au respect de la législation, des dispositions des contrats et des codes de bonne conduite adoptés par le secteur. Ce service examine également les problèmes liés à l'enregistrement dans la banque de données Datassur.

Le plaignant peut lui adresser sa plainte :

- par voie postale Ombudsman des Assurances  
Square de Meeûs 35  
1000 BRUXELLES
- par voie électronique [info@ombudsman-insurance.be](mailto:info@ombudsman-insurance.be)  
[www.ombudsman-insurance.be](http://www.ombudsman-insurance.be)

Ces dispositions sont précisées dans les Conditions Générales des contrats d'assurances, ainsi que sur le site internet de la compagnie : [www.acm.be/fr/plaintes.html](http://www.acm.be/fr/plaintes.html)

## 3. Organisation générale de la gestion des plaintes

### Le Responsable de la Gestion des Plaintes

Le Responsable de la Gestion des Plaintes est chargé de la mise en œuvre de la politique de gestion des plaintes de la compagnie.

Il assume l'ensemble des tâches définies par la politique de gestion des plaintes, à savoir notamment l'organisation pratique du traitement des plaintes, le suivi des plaintes et de leur traitement, et, si nécessaire, l'adoption de mesures d'adaptation visant à corriger les éléments à l'origine des plaintes.

Il assure une supervision de la gestion des plaintes exempte d'affect et de situation de conflit d'intérêts, et veille au respect des procédures ainsi qu'à un traitement équitable et efficace des plaintes.

En cas de délégation de la gestion des plaintes à un ou plusieurs services de traitement, elle se fait sous la conduite et la responsabilité du Responsable de la Gestion des Plaintes.

Pour la compagnie, le Responsable de la Gestion des Plaintes est :

Jos DURINCK  
Quality Manager  
[complaints@acm.be](mailto:complaints@acm.be)

### Le traitement des plaintes

#### Cadre général

Le traitement des réclamations relatives à l'assurance se fait sous la conduite et la responsabilité du Responsable de la Gestion des Plaintes, qui exprime au nom de la compagnie les réponses adressées aux plaignants.

L'instruction pratique des plaintes est déléguée aux responsables des unités opérationnelles ou commerciales en fonction de leurs compétences techniques et de la nature de la plainte.

Dans le cadre de cette délégation, ils sont chargés du traitement des plaintes relatives à leurs activités en veillant au respect des procédures et au traitement équitable des plaintes, afin de proposer une réponse rapide et efficace au plaignant.

## Gestion conjointe ACM Belgium SA/BEOBANK

Les réclamations assurances en relation avec les contrats souscrits auprès de l'intermédiaire BEOBANK sont étudiées de manière conjointe par le Service Relation Clients de BEOBANK et le Responsable de la Gestion des Réclamations d'ACM Belgium SA.

Après étude conjointe, le Service Relation Clients de BEOBANK envoie la réponse au plaignant pour compte commun.

## 4. Procédure de prise en charge des plaintes

### L'enregistrement des plaintes

Toute plainte, quel que soit le service ou la personne auquel le plaignant l'a adressée, est consignée dans un registre électronique sécurisé par les soins de la personne chargée de son enregistrement.

Lors de l'enregistrement interne des plaintes, le traitement et la conservation des informations provenant du plaignant, y compris de ses données personnelles, se font dans le respect de la réglementation applicable et des dispositions de la politique de gestion des plaintes relatives au traitement des informations.

Les données enregistrées sont conservées pendant au moins trois ans après la clôture du dossier.

### L'accusé de réception

Un accusé de réception écrit est adressé au plaignant dans les 3 jours ouvrables à compter de la réception de sa plainte, sauf si une réponse sur le fond peut lui être envoyée dans la semaine suivant la réception de la plainte.

L'accusé de réception comporte impérativement des informations sur la procédure de traitement des plaintes, dont la possibilité pour le plaignant qui ne serait pas entièrement satisfait de la réponse ou du traitement de sa plainte, de la transmettre aux services de l'Ombudsman des Assurances.

## 5. Procédure d'instruction et de suivi des plaintes

### Délais de traitement

Le responsable de l'instruction de la plainte en assure un traitement prioritaire et efficace, en effectuant notamment des recherches, des analyses et des ajustements pour apprécier le bienfondé de la plainte, en comprendre l'origine et trouver des solutions équitables et satisfaisantes sans retard inutile.

Le gestionnaire chargé de l'instruction de la plainte met tout en œuvre pour que la réponse objective et motivée de la compagnie soit communiquée au plaignant dans les deux semaines suivant l'envoi de l'accusé de réception.

Si la complexité du litige le justifie, la réponse est envoyée au plus tard dans le mois qui suit l'accusé de réception envoyé au plaignant.

Si, à titre exceptionnel, le gestionnaire de la plainte n'est pas en mesure de respecter le délai d'un mois susvisé, il en informe impérativement le plaignant avant cette échéance et lui précise les causes de ce retard ainsi que le moment auquel la compagnie sera susceptible de communiquer sa position.

## Traitement équitable du plaignant

Le plaignant peut exprimer sa plainte en français, en néerlandais ou en allemand, selon son choix, et reçoit en retour une réponse dans la même langue.

Toutes les communications faites aux plaignants sont formulées dans un langage simple et facilement compréhensible.

Le plaignant peut communiquer, selon son choix, par voie postale ou par voie électronique.

Quelles que soient les investigations entreprises dans le cadre de l'instruction, aucun frais n'est mis à la charge du plaignant pour le traitement de sa plainte.

## La réponse

Toutes les réponses de la compagnie sont formalisées par écrit et adressées aux plaignants par voie postale ou électronique, y compris lorsqu'elles ont fait l'objet d'une explication orale au plaignant, par téléphone ou en vis-à-vis, par le responsable du traitement de la plainte.

La réponse doit informer le plaignant de la position de compagnie à l'égard de toutes les composantes de la réclamation qu'il a formulée.

La position de la compagnie est impérativement motivée et justifiée. La réponse comporte impérativement une information sur la possibilité pour le plaignant qui ne serait pas entièrement satisfait de la réponse ou du traitement de sa plainte de la transmettre aux services de l'Ombudsman des Assurances.

La réponse est émise pour le compte de la compagnie par le Responsable de la Gestion des Plaintes.

### Réponse conjointe ACM Belgium SA/BEOBANK

Lorsqu'une plainte fait l'objet d'une étude conjointe par le Responsable de Gestion des Plaintes de la compagnie et le Service Relation Clients de BEOBANK, la réponse au plaignant lui est adressée pour compte commun par le Service Relation Clients de BEOBANK. Elle est signée conjointement par le Responsable du Service Relation Clients de BEOBANK et par le Responsable de Gestion des Plaintes de la compagnie.

## 6. Traitement des informations et conflit d'intérêts

### Traitement des informations

Lors de l'enregistrement des plaintes, le rassemblement, le traitement et la conservation des informations provenant du plaignant, y compris ses données personnelles, s'effectuent dans le respect de la réglementation applicable et de la politique d'intégrité de la compagnie.

Les données personnelles fournies par le plaignant ne peuvent être recueillies qu'à des fins légitimes relatives au traitement de la plainte, et sont exclusivement utilisées pour le traitement de sa plainte.

La collecte ou le traitement de données personnelles concernant l'origine raciale ou ethnique, les préférences sexuelles, les opinions politiques, les convictions religieuses ou philosophiques, l'appartenance à un syndicat ou la santé sont interdits, sauf dans le cas précis où le plaignant a donné son consentement explicite lorsque ses données servent le traitement de la plainte (par exemple, informations relatives à la santé dans le cadre d'un sinistre corporel).

## Confidentialité

La compagnie garantit vis-à-vis des tiers le caractère confidentiel des informations qui lui sont communiquées par le plaignant dans le cadre du traitement de sa réclamation.

Les accès aux registres électroniques sécurisés dans les lesquels sont consignées les plaintes et informations provenant du plaignant sont ouverts exclusivement aux personnes en charge du traitement des réclamations.

La compagnie conserve les données qui y sont enregistrées pendant un délai raisonnable compte tenu de la nature de la plainte, et au moins trois ans après la clôture du dossier, laquelle intervient lorsque la compagnie a communiqué au plaignant sa position définitive sur la plainte introduite.

## Conflit d'intérêts

Les personnes en charge de l'instruction des réclamations communiquent sans délai au Responsable de la Gestion des Plaintes toute circonstance susceptible d'affecter ou d'être considérée comme affectant leur impartialité, ou de donner lieu à un conflit d'intérêts avec l'un ou l'autre des parties.

Lorsqu'un employé est mis en cause dans la réclamation formulée par le plaignant, son identité est consignée dans le registre sécurisé d'enregistrement des plaintes. L'instruction de la plainte concernée ne peut aucun cas lui être déléguée.

Lorsqu'un conflit d'intérêts se présente, le Responsable de la Gestion des Plaintes :

- attribue la responsabilité de l'instruction de la plainte concernée à une autre personne physique
- à défaut, s'approprie le traitement de la plainte,
- à défaut, propose au plaignant de s'adresser directement aux services de l'Ombudsman des Assurances

## Le principe de validation

Lorsque l'instruction d'une réclamation est déléguée à un gestionnaire, la réponse au plaignant fait l'objet d'une validation préalable par le Responsable de Gestion des Plaintes de la compagnie, qui s'assure que l'instruction réalisée par le gestionnaire est exempte de conflit d'intérêts et que le projet de réponse qui lui est soumis satisfait aux dispositions de la politique de gestion des plaintes.