



GRAS SAVOYE

WillisTowersWatson 

Procédure Traitement des Réclamations

Octobre 2018



Version V3 Oct 2018

Références Emetteur	Frédérique BANNES – Conformité Mustapha EL BALOAT – Coordinateur réclamations
Date de création :	01/01/2018
Date de dernière mise à jour :	01/10/2018

Sommaire

1. Objet de la procédure :	5
2. Destinataires de la procédure :	5
3. Définitions :	5
4. Rôles des Correspondants réclamations et du Coordinateur réclamations :	7
5. Procédure de traitement des réclamations :	8
5.1 Les Canaux de réception d'une Réclamation	8
5.2 Les Actions du collaborateur dès réception d'une Réclamation d'un Client	8
5.3 Le délai de traitement d'une Réclamation	9
6. Réclamations reçues des autorités administratives	9
7. Réclamations adressées aux Directions générales des régions et des filiales.....	10
8. Informations des clients sur le traitement de leurs réclamations.....	10
9. Suivi des réclamations	12
10. Clôture et archivage des réclamations.....	12
11. Veille sur les réseaux sociaux et gestion de crise :	13
ANNEXE 1 – MODELES DE COURRIERS ET DE MAILS EN REPONSE AUX CLIENTS, PRESTATAIRES ET ASSUREURS	15
A. Modèle de courrier client	15
B. Modèle d'e-mail client	15
C. Modèle de courrier de courrier prestataire	16

D. Modèle de courrier assureur	17
ANNEXE 2 - FICHE DE RECLAMATION TELEPHONIQUE.....	18
ANNEXE 3 – REGISTRE DES RECLAMATIONS.....	20
ANNEXE 4 – LISTE DES CORRESPONDANTS RECLAMATIONS.....	20

1. Objet de la procédure :

La procédure sur la réception, le traitement et le suivi des Réclamations Clients répond aux exigences réglementaires et aux attentes de Gras Savoye SAS (régions et filiales françaises incluses) et Willis Towers Watson SARL (ci-après «GSWTW ») en matière de satisfaction et de fidélisation des Clients.

La création d'une approche commune et coordonnée de traitement des réclamations vise ainsi à :

- améliorer la qualité de notre service au Client, le traitement rapide et efficace des réclamations étant un facteur majeur de préservation de notre relation Client,
- répondre aux exigences réglementaires européennes, aux dispositions du Code des assurances et du Code de la Consommation,
- appréhender aussi rapidement que possible les risques auxquels nous pouvons être exposés : risque d'image, de réputation et de perte pécuniaire dans les cas où notre responsabilité civile professionnelle pourrait être engagée.
- dans une démarche d'amélioration et d'analyse des motifs de nos réclamations, ainsi que d'identification des conditions de traitement et de mise en place de mesures correctives, identifier les manquements et pratiques inadéquates en matière de traitement des réclamations qui peuvent être source de risques juridiques, financiers et opérationnels.

La présente procédure est un cadre définissant les conditions de réception, de traitement et de suivi des Réclamations des Clients gérées au sein de GSWTW.

La Réclamation consiste en toute déclaration actant du mécontentement d'un client quel que soit le support, qu'elle soit fondée ou non.

**Il appartient aux entités de GSWTW, toute entité et filière métier confondues, de mettre en vigueur la présente procédure dès sa diffusion.
Les Correspondants Réclamations sont les garants de la mise en œuvre de la procédure et le Coordinateur Réclamations pilote la procédure en coordination avec la Direction de la Conformité.**

2. Destinataires de la procédure :

La V1 de la procédure est applicable depuis le 22 janvier 2018 à tous les bureaux, régions et filiales françaises de GSWTW. Elle concerne l'activité de courtier d'(ré)assurance, de CIF, et MOBSP.

3. Définitions :

- 1. Clients** : Les Clients souscripteurs, les prospects, les adhérents et leurs ayants-droits bénéficiant des prestations de service de GSWTW qu'il s'agisse de personnes physiques ou morales.
- 2. Classeur des Réclamations** : Classeur dans lequel sont archivés, centralisés et conservés tous les dossiers complets de réclamations avec leurs documents scannés (ex : GED ou NORMEA pour la filière ADP Publique).

3. Registre des Réclamations : Registre au sein duquel les collaborateurs opérationnels concernés par la réclamation y inclus les commerciaux enregistrent les Réclamations. La tenue de ce Registre est suivie et coordonnée par le Correspondant Réclamations de chaque entité (dont la liste est disponible en Annexe 4) qui le transmet trimestriellement au Coordinateur Réclamation au sein de la Direction opérationnelle, qui l'adresse ensuite à la Direction de la Conformité France. Il peut s'agir soit du Registre en Annexe 3 soit des Registres existants dans les entités.

4. Réclamation de niveau 1 : une déclaration par oral (téléphonique) ou par écrit (courrier, fax, email) :

- actant du mécontentement d'un Client envers GSWTW, et
- mettant en défaut notre qualité de service et/ou notre délai de traitement avec une incidence sur un contrat ou un sinistre que ladite réclamation soit fondée ou non, et/ou
- justifiant que le collaborateur en réfère à son manager et/ou
- étant susceptible de dériver en Réclamation de niveau 2

5. Réclamation de niveau 2 : une déclaration circonstanciée et écrite (courrier simple ou LRAR, fax, email, courrier d'avocat, assignation ...) :

- actant du mécontentement d'un Client que ladite réclamation soit fondée ou non, et
- mettant en cause la responsabilité professionnelle de GSWTW (notamment sur les fondements de défaut de conseil, défaut d'information, prélèvement indu de prime) et/ou
- mettant en copie une autorité administrative (ACPR, CNIL, AMF) et/ou
- faisant état d'une non-conformité aux dispositions réglementaires de la CNIL, de la loi AERAS ou autres et/ou
- comportant des Indicateurs de Risques tels que définis à la présente procédure.

6. Indicateurs de Risques : Indicateurs listés ci-dessous qui permettent de déterminer le degré de risque d'une Réclamation. Si l'un ou plusieurs de ces indicateurs sont présents, la Réclamation est considérée de Niveau 2 :

- Toute assignation, y compris en référé, commandement ou tout acte d'huissier, de manière générale tout acte judiciaire ou extrajudiciaire signifié à GSWTW
- Une Réclamation faisant suite à une ou plusieurs autres Réclamations émanant d'un même Client
- Une Réclamation faisant mention expresse de l'intention de résilier des contrats ou de rompre la relation d'affaire avec GSWTW
- Une Réclamation mettant en cause la responsabilité professionnelle de GSWTW
- Une Réclamation comportant un risque médiatique et/ou d'image ou une menace de saisie de la presse.
- Une Réclamation émanant d'une association de consommateurs ou émanant d'un client menaçant de saisir ou mettant en copie une association de consommateurs ou un Médiateur
- Une Réclamation émanant d'un organisme officiel (ex : DDPP DGCCRF, etc...).
- Une Réclamation comportant une menace d'assignation
- Une Réclamation comportant une menace de saisir une autorité administrative (ACPR, AMF, CNIL) ou mettant en copie une telle autorité.

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

Quelques exemples :

-Le Client a transmis un premier courrier, mail ou fax et est surpris de ne pas avoir reçu de réponse. Cependant, il n'évoque pas d'incidence sur son contrat ou son sinistre. Il reformule sa demande initiale.

-Suite à un refus de prise en charge d'un sinistre, le Client demande la transmission de la notice d'information ou des conditions générales du contrat afin d'en consulter le contenu.

-Suite à des prélèvements de primes, le Client souhaite recevoir la copie de son bulletin d'adhésion comme preuve de sa souscription.

4. Rôles des Correspondants réclamations et du Coordinateur réclamations :

Les missions du **Correspondant Réclamation** dans chaque bureaux/régions/filiales (voir liste en Annexe 4) sont les suivantes :

- la mise en œuvre de la procédure par les collaborateurs
- le suivi du traitement des réclamations et de leur enregistrement dans les Registres des réclamations, dont la responsabilité incombe aux collaborateurs opérationnels concernés y inclus les commerciaux.
- la mise à jour des Registres des réclamations et l'envoi trimestriel au Coordinateur Réclamations pour consolidation.
- la transmission des Réclamations de niveau 2 transmises par les collaborateurs pour traitement à :
 1. La Direction juridique (pierre.lederer@grassavoie.com)
 2. En cas d'assignation mettant en cause la RC Professionnelle de Gras Savoye SAS la Responsable des sinistres RC Professionnelle de Gras Savoye SAS, régions et filiales France incluses – Département sinistres Puteaux: (celine.nguyen@grassavoie.com)
 3. La Direction de la conformité (conformite@grassavoie.com)

Les missions du **Coordinateur Réclamation** (mustapha.el.baloat@grassavoie.com) sont les suivantes :

- consolider l'ensemble des Registres et les transmettre trimestriellement à la Direction de la Conformité.
- s'assurer de la cohérence et de la bonne alimentation des reportings par les collaborateurs dans les Registres
- organiser avec les Correspondants Réclamations des points trimestriels sur l'évolution des Réclamations, les causes identifiées et les mesures à prendre pour les traiter.
- organiser avec la la Direction de la conformité et la Direction juridique, des points trimestriels sur l'évolution des Réclamations, les causes identifiées et les mesures à prendre pour les traiter

- assurer le suivi des actions correctives, préventives et curatives individuelles et/ou collectives et l'inclure dans son point trimestriel avec la Direction de la Conformité France.

5. Procédure de traitement des réclamations :

Principe général :

Un traitement rapide et efficace d'une Réclamation consiste à :

- Identifier, qualifier et centraliser la Réclamation.
- Traiter la Réclamation Client dans les délais (voir section 5.3) : traiter l'objet de la réclamation, communiquer avec le client par téléphone ou par écrit, procéder à la clôture du dossier.
- Veiller à la satisfaction du Client en apportant une réponse de qualité
- Mettre en place si nécessaire des actions correctives.

Une Réclamation effectuée par un Client par téléphone ou par écrit, et qui répond aux critères définis à la présente procédure doit être enregistrée dans le Registre des Réclamations par le collaborateur concerné (extraction de l'outil de gestion existant ou à défaut le tableau XL en Annexe 3).

5.1 Les Canaux de réception d'une Réclamation

Il convient de suivre les règles suivantes :

- Les services courriers « papier » transmettent immédiatement les Réclamations adressées par courrier au département concerné, ou à défaut au Correspondant Réclamation de l'entité concernée,
- Les collaborateurs toute fonction et filière confondue qui réceptionnent des Réclamations les centralisent et remplissent le Registre des réclamations tenu par le Correspondant Réclamations de leur entité,
- L'Equipe numérisation du prestataire Tessi numérise une réclamation qui alimente la GED laquelle l'affecte immédiatement au collaborateur ou au service destinataire.
- Le prestataire Acticall qui reçoit une réclamation la transmet selon son script des tâches aux gestionnaires concernés.
- Les Réclamations de niveau 1 reçues des prestataires seront transmises **sans délai** au Correspondant Réclamation de l'entité de GSWTW concernée.

Filière Auto –Santé- affinitaire (ADP/MDP) :

La plateforme Acticall conserve l'outil relation client (GTE) pour la réception et le traitement des appels et demandes clients lesquels ne sont pas nécessairement des réclamations. Les plateformes conservent à ce stade leur outil de gestion.

5.2 Les Actions du collaborateur dès réception d'une Réclamation d'un Client

- Vérifier l'identité de l'émetteur de la Réclamation
- Qu'il s'agisse d'une Réclamation téléphonique ou écrite :
 - déterminer les Indicateurs de Risque tels que définis dans la présente procédure. **Toute Réclamation comportant des Indicateurs de Risques doit être transmise sans délai au Correspondant Réclamation qui la communiqué à la Direction Juridique, à la Direction de la Conformité.**
 - Remplir la fiche de réclamation téléphonique (Modèle Annexe 2)
 - Numériser et archiver la fiche dans le classeur des réclamations (voir section 3.2)
 - Remplir le Registre des Réclamations

-Envoyer, de préférence le jour même et, **au plus tard, sous 10 jours ouvrables maximum**, un accusé de réception par mail ou courrier (Modèle Annexe 1), selon le support utilisé par le Client, confirmant :

- la bonne réception de la Réclamation,
- sa transmission au service concerné,
- le Correspondant Réclamations local chargé du suivi, ou, à défaut, le service dédié, ainsi que les coordonnées appropriées (numéro de téléphone et adresse e-mail).

-Envoyer un email ou un courrier d'attente avec justification en cas de dépassement du délai de 10 jours.

-Numériser et archiver numériquement les échanges de correspondance **et les pièces du dossier dans un fichier intitulé 'Classeur des réclamations'**.(voir section 3.2)

5.3 Le délai de traitement d'une Réclamation

Les Réclamations orales sont traitées par écrit par le collaborateur avec le Client dans le cadre d'un règlement amiable dans un délai de :

-dix jours ouvrables maximum à compter de la réception de la réclamation, pour en accuser réception, sauf si la réponse est apportée dans ce délai

-deux mois maximum entre la date de réception de la réclamation et la date d'envoi de la réponse définitive apportée au Client

Elles sont enregistrées par les collaborateurs y inclus les commerciaux dans le Registre des Réclamations tenu par le Correspondant Réclamations local, adressé trimestriellement par celui-ci au Coordinateur Réclamations, puis à la Direction de la Conformité.

Les Réclamations telles que définies à la présente procédure, liées à des actes délégués par un Assureur dans le cadre d'un Protocole de délégation, sont remontées par les gestionnaires au Correspondant réclamations de l'entité concernée pour transmission, si cela est prévu dans le Protocole de délégation de gestion, **sans délai** aux Assureurs avec l'ensemble des pièces utiles au traitement du dossier.

Toute Réclamation de niveau 2 telle que définie à la présente procédure ainsi que toute Réclamation comportant des Indicateurs de Risques doit être enregistrée sans délai dans le Registre des Réclamations par le collaborateur puis transmise par ce dernier au Correspondant Réclamations pour envoi à la Direction juridique, régions et filiales incluses, et la Direction de la Conformité.

6. Réclamations reçues des autorités administratives :

Les Réclamations reçues d'une autorité administrative ou judiciaire, ou d'une association de consommateurs sont **immédiatement** adressées et centralisées auprès de :

-La Direction Juridique (Pierre.lederer@grassavoie.com)

-La Direction de la Conformité de GSWTW (conformite@grassavoie.com) pour information

7. Réclamations adressées aux Directions générales des régions et des filiales :

Les Réclamations adressées aux Directions générales en Régions ou dans les filiales sont remises immédiatement :

-Pour les Réclamations de niveau 1 : au Correspondant Réclamations local pour traitement ou transfert au collaborateur concerné pour traitement.

-Pour les Réclamations de niveau 2 : au Correspondant Réclamations local qui les transmet au Coordinateur Réclamation, à la Direction juridique, et à la Direction de la Conformité. Les assignations engageant la RC Professionnelle de Gras Savoye SAS sont à adresser à la Responsable des sinistres RC Professionnelle de Gras Savoye SAS, régions et filiales France incluses – Département sinistres Puteaux: (celine.nguyen@grassavoie.com)

Service de gestion des réclamations en centrale :

Toute lettre recommandée avec accusé de réception reçue au service courrier et adressée à la Direction Générale de GSWTW à Puteaux doit être transmise au Service de gestion des réclamations en centrale composé du Correspondant Réclamation Corporate (Nathalie Billaud) , de la Direction Juridique ou de la Direction de la conformité.

Le Correspondant Réclamation Corporate, la Direction Juridique ou la Direction de la conformité, transmettra la LRAR :

- soit directement au Coordinateur réclamation et/ou au Correspondant réclamations identifié concerné par la Réclamation

-soit en cas de réclamation de niveau 2 engageant la RC Professionnelle de Gras Savoye SAS régions et filiales incluses à la Direction juridique et en cas d'assignation à la Responsable y afférente (Céline N'Guyen) ;

- soit en en cas de réclamation de niveau 2 engageant la RC Professionnelle de Willis Towers Watson SARL à la Direction juridique ;

Les Correspondants Réclamations des entités concernées par les réclamations transmises par la Correspondante Réclamation Corporate tiennent informé cette dernière du résultat du traitement de ladite réclamation pour lui permettre d'assurer un suivi.

8. Informations des clients sur le traitement de leurs réclamations :

Tout Client souscripteur ou adhérent, entreprise ou particulier, **doit être informé par écrit** qu'il peut adresser ses Réclamations :

- par oral ou écrit à son interlocuteur habituel dans l'Entité concernée (ex : Chargé de Clientèle, Chargé de Compte, Gestionnaire de production ou d'indemnisation.) ou
- pour les activités de courtier, par écrit au Médiateur de l'Assurance en cas de mise en cause de la responsabilité professionnelle de GSWTW pour un défaut de prestation, soit au médiateur désigné dans la police d'assurance lorsqu'il s'agit de l'interprétation et les conditions de mise en œuvre de la police.
- pour l'activité CIF, par écrit au médiateur du CNCIF ou de l'AMF en cas de mise en cause de la responsabilité professionnelle de Willis Towers Watson SARL
- pour les activités de MOBSP par écrit au Médiateur de l'ACPR

Le paragraphe suivant sera inséré sur le site internet de GSWTW, les documents précontractuels, les réponses aux appels d'offres, et autres documents commerciaux adressés aux Clients : « *Gras Savoye Willis Towers Watson s'engage à vous apporter le meilleur service. Nos Clients ont la possibilité d'adresser toute réclamation relative à la prestation de Gras Savoye Willis Towers Watson à leur correspondant habituel.*

Les Réclamations sont traitées par Gras Savoye Willis Towers Watson avec le Client dans le cadre d'un règlement amiable dans un délai de :

- dix jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation, pour en accuser réception, sauf si la réponse elle-même est apportée au Client dans ce délai,*
- deux mois entre la date de réception de la réclamation et la date d'envoi de la réponse définitive apportée au Client.*

A défaut de règlement amiable de la Réclamation dans ces délais, ou en cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la Réclamation, le Client peut saisir :

1. La Médiation de l'Assurance (activité courtier):

-par courrier à l'adresse suivante :

La Médiation de l'Assurance

TSA 50 110

75 441 Paris cedex 09

-par voie électronique à <http://www.mediation-assurance.org/Saisir+le+mediateur>

Les délais d'instruction du dossier sont de 3 mois à partir de la réception du dossier complet.

2. Les médiateurs du CNCIF ou de l'AMF (activité CIF):

•Médiateur CNCIF :

Yves Alain ACH

01 56 26 06 01

contact@cncif.org

22 rue de Longchamp

75116 Paris

•Médiateur AMF

Mme Marielle Cohen-Branche

Médiateur de l'AMF

Autorité des marchés financiers

17, place de la Bourse

75 082 Paris cedex 02

<http://www.amf-france.org>

3. Le médiateur l'ACPR (activité MOBSP):

ACPR

4 Place de Budapest CS 92459

75436 Paris Cedex 9

Tout Client souscripteur ou adhérent, entreprise ou particulier, doit être informé des coordonnées des autorités régulatrices ACPR et AMF qui apparaissent dans les mentions légales sur les sites internet respectifs de Gras Savoye SAS et de Willis Towers Watson SARL :

ACPR

4 Place de Budapest CS 92459
75436 Paris Cedex 9

AMF

17 Place de la Bourse 75002 Paris

9. Suivi des réclamations :

Le Client est tenu régulièrement informé par écrit de l'état du traitement de sa Réclamation. Dans le cas où une réponse ne peut être apportée au Client dans le délai légal prévu, le collaborateur en charge de la gestion de la Réclamation tient informé le Client du déroulement du traitement de la Réclamation.

Les circonstances particulières expliquant le retard ou l'impossibilité de donner une justification rapide doivent être mentionnées dans la réponse.

Le Correspondant Réclamations assure le suivi des Réclamations, il doit de ce fait :

- Vérifier que le collaborateur en charge d'une Réclamation a bien procédé au traitement de cette Réclamation et le relancer en cas de délais supérieur à 10 jours.
- Tenir à jour le Registre des Réclamations rempli par les collaborateurs qui centralise les informations relatives:
 - ✓ à l'enregistrement de la Réclamation
 - ✓ au traitement de la réclamation avec les mesures prises.

-Deux emails d'alertes automatiques seront adressés par Acticall toutes filières confondues au collaborateur en charge de la gestion de la réclamation dans les conditions suivantes :

- avant expiration des délais de 10 jours
- avant expiration du délai de 60 jours et au-delà des 21 jours.

-Le Coordinateur Réclamation veille à la mise en œuvre d'actions correctives permettant d'améliorer le traitement des Réclamations.

-Un outil de suivi et de traitement centralisé des réclamations est en cours de construction.

10. Clôture et archivage des réclamations :

Les documents ayant permis le traitement d'une Réclamation doivent être numérisés, classés et conservés dans un Classeur des Réclamations. Chaque dossier de Réclamations est classé par assuré (au sein d'une GED par exemple), et/ou client réclamant, conservé dans le Classeur et doit contenir les éléments suivants :

- L'original de la Réclamation écrite ou une fiche de synthèse de la Réclamation téléphonique (Annexe 2 Modèle)
- Une copie des pièces justificatives ayant servi à résoudre la Réclamation
- Les échanges de correspondance et notamment les accusés de réception des Réclamations (Modèle Annexe 1)
- Les actes de procédure

Une Réclamation Client est conservée et archivée pendant une durée de 5 ans à compter de la date de clôture du dossier ou de la cessation de la relation contractuelle avec un Client. Ce délai légal est indépendant du délai de prescription biennale des actes assurantiels.

11. Veille sur les réseaux sociaux :

Une veille quotidienne des réseaux sociaux est diligentée par Rumeur Publique sous forme de newsletter adressée à la Direction du marketing. Cette veille a pour objet l'identification en amont de Réclamations potentielles qui pourraient porter atteinte à l'image de GSWTW. Par réseaux sociaux on entend les sites ou plateformes sociaux tels que Facebook, LinkedIn, Twitter, Youtube, etc., que GSWTW y soit ou non présente, mais aussi les forums de consommateurs, les médias français et internationaux (presse, radio...), etc.

1. Rumeur publique fait le tri des avis et oriente les alertes vers le Coordinateur Réclamations pour transmission au gestionnaire concerné avec la Responsable marketing et communication et la Direction de la conformité en copie.

2. En cas de réclamations de niveau 2, le Coordinateur Réclamations les oriente vers la Direction juridique, la Direction de la Conformité avec la Responsable marketing et communication en copie, qui en informeront la responsable sinistre RC Professionnelle de Gras Savoye SAS en cas de risque d'assignation, Un message type d'accusé réception invitant le consommateur à prendre contact avec nous est envoyé par Rumeur Publique.

3. Rumeur publique est habilité à répondre à une rumeur sur les réseaux sociaux avec le soutien de la Responsable marketing et communication - Toute information y relative sera envoyée par la Responsable marketing et communication au Coordinateur Réclamations avec copie à la Direction de la conformité.

4. Une analyse trimestrielle sur la base du tableau de bord de Rumeur publique est mise en place par la Responsable marketing et communication qui l'adressera au Coordinateur Réclamations et à la Responsable Conformité lesquels effectueront un point semestriel. Ce point semestriel pourra selon les besoins être étendu à d'autres intervenants. Il permettra de mettre en place des actions correctives sur la qualité du service client.

5. Une information trimestrielle sera transmise sur l'état de la veille des réseaux sociaux au Comité Exécutif de GSWTW par le Directeur juridique et la Responsable marketing et communication.

Cette procédure sera susceptible de faire l'objet de modifications selon les évolutions règlementaires, opérationnelles et techniques.

Vos Contacts :

Coordinateur Réclamations

Mustapha EL BALOAT

Mustapha.el.baloat@grassavoie.com

☎ 01 45 92 72 46

Responsable sinistres RC Professionnelle pour Gras Savoye SAS (assignation)

Céline N'GUYEN

Celine.nguyen@grassavoie.com

☎ 01 41 43 50 25

Direction Juridique

Pierre LEDERER

Pierre.lederer@grassavoie.com

☎ 01 41 43 52 72

Direction de la Conformité

Frederique BANNES

conformite@grassavoie.com

Frederique.bannes@grassavoie.com

☎ 01 41 43 64 41

Responsable marketing et communication

Point de contact Data Observer/Rumeur publique

Manon LE BOURDIEC

Manon.lebourdiec@grassavoie.com

☎ 01 41 43 69 56

ANNEXE 1 – MODELES DE COURRIERS ET DE MAILS EN REPONSE AUX CLIENTS, PRESTATAIRES ET ASSUREURS

A. Modèle de courrier client

A adresser dans les 10 jours ouvrés au client (A adapter selon les typologies de clients)

Papier à En tête

Destinataire de l'AR

Réf. : n° Compte, Contrat et/ou sinistre

Date d'envoi de l'AR

Madame, Monsieur,

Votre courrier du a bien été réceptionné par nos services en date du

Nous vous informons que votre réclamation a été transmise au Service concerné pour étude. Nous mettons tout en œuvre afin de la traiter dans les plus brefs délais et au plus tard dans un délai de deux mois. Tout dépassement du délai de deux mois fera l'objet d'un courrier de suivi indiquant les motifs dudit dépassement.

Nous restons à votre disposition pour tout complément d'information.

Nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de nos sentiments dévoués.

Signature du rédacteur avec coordonnées de contact

B. Modèle d'e-mail client

A adresser dans les 10 jours ouvrés au client (A adapter selon les typologies de clients)

Madame, Monsieur,

Nous accusons réception de votre email reçu ce jour (ou le

Nous vous informons que votre réclamation a été transmise au Service concerné pour étude. Nous mettons tout en œuvre afin de la traiter dans les plus brefs délais et au plus tard dans un délai de deux mois. Tout dépassement du délai de deux mois fera l'objet d'un courrier de suivi indiquant les motifs dudit dépassement.

Nous restons à votre disposition pour tout complément d'information.

Bien cordialement,

Nom du service en charge de la réclamation

C. Modèle de courrier de prestataire

Relance à adresser à un prestataire sous-traitant 10 Jours ouvrés après l'envoi du courrier AR adressé au client

Papier à En tête

Destinataire de l'AR

Réf. : n° Compte, Contrat et/ou sinistre

Date d'envoi de l'AR

Madame, Monsieur,

En date du, nous avons réceptionné un courrier/email de réclamation de la part de Mr/Mme concernant le contrat ci-dessus référencé.

Nous vous rappelons que [objet social de votre entité ex : GSWTW] doit respecter les délais prévus dans les Recommandations de son autorité régulatrice ACPR/AMF en matière de traitement des réclamations :

-dix jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation, pour en accuser réception, sauf si la réponse elle-même est apportée au Client dans ce délai,

-deux mois entre la date de réception de la réclamation et la date d'envoi de la réponse définitive apportée au Client.

En qualité de prestataire sous-traitant de [objet social de votre entité ex : GSWTW], vous engagez notre responsabilité en matière de respect de ces délais.

Nous vous remercions de bien vouloir nous adresser votre position sur ce dossier au plus tard le , tout dépassement du délai de deux mois devant faire l'objet d'un courrier de suivi au client indiquant les motifs dudit dépassement.

Nous restons à votre disposition pour tout complément d'information.

Nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de nos sentiments distingués.

Signature du rédacteur avec coordonnées de contact

D. Modèle de courrier assureur

Relance à adresser à l'assureur 10 Jours ouvrés après l'envoi du premier courrier adressé à cet assureur

Papier à en tête

Destinataire

Réf. : n° Compte, Contrat et/ou sinistre

Date d'envoi

Madame, Monsieur,

En date du, nous avons réceptionné un courrier/email de réclamation de la part de Mr/Mme concernant le contrat ci-dessus référencé.

Nous vous rappelons que [objet social de votre entité ex : GSWTW] doit respecter les délais prévus dans les Recommandations de son autorité régulatrice ACPR/AMF en matière de traitement des réclamations :

-dix jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation, pour en accuser réception, sauf si la réponse elle-même est apportée au Client dans ce délai,

-deux mois entre la date de réception de la réclamation et la date d'envoi de la réponse définitive apportée au Client.

Nous vous remercions de bien vouloir nous adresser votre position définitive sur ce dossier au plus tard le _____, à défaut, [objet social de votre entité ex : GSWTW] se réserve le droit de transmettre au client un courrier de suivi en indiquant les raisons dudit dépassement ainsi que les coordonnées du service Réclamations/service sinistre de votre Compagnie d'assurance.

Nous restons à votre disposition pour tout complément d'information.

Nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de nos sentiments distingués.

Signature du rédacteur avec coordonnées de contact

ANNEXE 2 - FICHE DE RECLAMATION TELEPHONIQUE

(A conserver dans les dossiers durant la relation avec le client et durant 5 ans à compter de la cessation de la relation contractuelle)

Date de l'appel	
Référence de l'appel	
Log conseiller concerné	
N° et identité Client	
N° Contrat	
N° Sinistre	
Bureau GS / WTW	
Département	
Objet de la réclamation	

Analyse	
<p>Indicateurs de risques relevés lors de l'appel :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Menace d'assignation ➤ Réclamation faisant suite à plusieurs appels ou courriers ➤ Intention de résilier des 	<p>Indiquer si l'un de ces critères est mentionné lors de l'appel téléphonique</p>

<p>contrats ou de rompre la relation d'affaire avec GSWTW</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Mise en cause de la responsabilité professionnelle de GSWTW ➤ Risque médiatique et/ou d'image ou menace de saisie de la presse. ➤ Réclamation émanant d'une association de consommateurs ; menace de saisir ou mettant en copie une association de consommateurs ➤ Réclamation émanant d'un organisme officiel ➤ Menace de saisir une autorité administrative ou de tutelle 	
<p>Plan d'action :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Gestion du dossier par le gestionnaire ➤ Transmission du dossier au manager ➤ Transmission de la réclamation présentant des indicateurs de risques au Correspondant réclamation via le manager 	

ANNEXE 3 – REGISTRE DES RECLAMATIONS



Registre des
Réclamations modele

ANNEXE 4 – LISTE DES CORRESPONDANTS RECLAMATIONS



liste correspondants
réclamations clients 0:

À propos de Willis Towers Watson

Willis Towers Watson (NASDAQ: WLTW) est une entreprise internationale de conseil, de courtage et de solutions logicielles qui accompagne ses clients à travers le monde afin de transformer le risque en opportunité de croissance.

Willis Towers Watson compte 40 000 salariés dans plus de 140 pays.

Nous concevons et fournissons des solutions qui gèrent le risque, accompagnent les talents et optimisent les profits afin de protéger et de renforcer les organisations et les personnes. Notre vision, unique sur le marché, nous permet d'identifier les enjeux clés au croisement entre talents, actifs et idées : la formule qui stimule les performances de l'entreprise. Ensemble, nous libérons les potentiels. Pour en savoir plus : www.willistowerswatson.com.

GRAS SAVOYE, Société de courtage d'assurance et de réassurance

Siège Social : Immeuble Quai 33, 33/34 quai de Dion-Bouton, CS 70001, 92814 Puteaux Cedex.

Tél : 01 41 43 50 00. Télécopie : 01 41 43 55 55. <http://www.grassavoie.com>.

Société par actions simplifiée au capital de 1 432 600 euros. 311 248 637 RCS Nanterre.N° FR 61 311 248 637. Intermédiaire immatriculé à l'ORIAS sous le n° 07 001 707 (<http://www.orias.fr>). Gras Savoye est soumis au contrôle de l'ACPR (Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution) 61 rue Taitbout 75436 Paris Cedex 9.

© GettyImages.com ; Thinkstockphotos.com - Gras Savoye Willis Towers Watson. Tous droits réservés.

willistowerswatson.com



GRAS SAVOYE

Willis Towers Watson