PROBITAS 1492 (EUROPE) BV

Politique de réclamations

SOMMAIRE

1. INTRODUCTION 3

2. OBJECTIF 4

3. PROPRIÉTÉ ET RESPONSABILITÉ 4

4. GESTION DES RÉCLAMATIONS 5

5. DÉFINITION D'UNE RÉCLAMATION 5

6. DÉFINITION D'UN RÉCLAMANT 5

7. QUI PEUT INTRODUIRE UNE RÉCLAMATION ? 6

8. TYPES DE RÉCLAMATIONS 7

9. RAPPORT DES RÉCLAMATIONS 7

10. EXAMEN DES RÉCLAMATIONS 8

11. REGISTRE DES RÉCLAMATIONS 9

12. FORMATION 9

1. INTRODUCTION

1.1. Ce document établit la politique de traitement des réclamations de Probitas 1492 (Europe) et assure la conformité avec :

- Les lignes directrices sur le traitement des réclamations par les intermédiaires d'assurance, telles que publiées par l'Autorité des services et marchés financiers (FSMA), l'Autorité européenne des assurances et des pensions professionnelles (*European Insurance and Occupational Pensions Authority* - EIOPA) (*Lignes Directrices EIOPA et FSMA*) et les Règles de conduite pour la gestion des réclamations publiées par Assuralia;

- Les exigences et normes minimales en matière de réclamations de la Lloyd's Insurance Company (*LIC* ;

Ce document aide Probitas 1492 (Europe) à faire face au risque qu'un preneur d'assurance ou un assuré expérimente des prestations décevantes par rapport aux attentes raisonnables qu'aurait un preneur d'assurance ou un assuré conformément aux standards du marché.

1.2. Cette politique fait l'objet d'une révision annuelle effectuée par le *Head of Compliance & Underwriting Management* afin de s'assurer qu'elle reste à jour par rapport à la réglementation applicable. Le *Head of Compliance & Underwriting Management* établira un rapport de révision annuelle à destination du Conseil d'administration. Toute modification importante doit être approuvée par le Conseil d'administration. . .

1.3. Le Conseil d'administration considère que la bonne gestion des réclamations est un aspect essentiel de la gouvernance d'entreprise pour Probitas 1492 (Europe) ainsi que pour ses activités de distribution d'assurance et de réassurance.

1.4. Probitas 1492 (Europe) est une société belge enregistrée auprès de l'autorité de contrôle belge, la FSMA, en tant que souscripteur mandaté et courtier de réassurance. Probitas 1492 (Europe) est une filiale détenue entièrement par Probitas Managing Agency Limited (*PMA*), qui est membre du groupe de sociétés Probitas.

1.5. Probitas 1492 (Europe) est un agent de la Lloyd's Insurance Company (*LIC)* et souscrit des contrats d'assurance dans l'EEE au nom de LIC.

1.6. Probitas 1492 (Europe) collabore avec PMA pour :

- Assurer le respect avec les normes de souscription et de la Directive sur la distribution d'assurances (*Insurance Distribution Directive - IDD*) ;

- Compléter les détails des risques introduits dans le système de souscription Probitas par Probitas 1492 (Europe) et les partenaires de sous-traitance de PMA.

2. OBJECTIF

La présente politique de réclamations vise à :

- informer l'ensemble du personnel de Probitas 1492 (Europe) sur la manière d'identifier une réclamation ;
- informer l'ensemble du personnel de Probitas 1492 (Europe) des mesures à prendre en cas de réception d'une réclamation ;
- veiller à ce que seules des personnes possédant les compétences et l'expérience appropriées soient impliquées dans le traitement de chaque réclamation ;
- veiller à ce que les Courtiers, les *Coverholders* et les *Delegated Claims Administrators* (*DCA*) comprennent ce qui est attendu d'eux en matière de réclamations ;
- permettre le traitement des réclamations conformément aux prescriptions réglementaires (si applicables) ;
- veiller à ce que la procédure de traitement des réclamations soit cohérente et équitable et que les clients reçoivent une réparation appropriée pour une réclamation justifiée ;
- veiller à ce que toute réponse soit juste, claire et n'induise pas en erreur ; et
- en fonction du risque, veiller à ce que les statistiques sur les réclamations soient utilisées de manière efficace afin que les problèmes systémiques et ponctuels à l'origine des réclamations soient correctement identifiés et traités.

3. PROPRIÉTÉ ET RESPONSABILITÉ

Le *Head of Compliance & Underwriting Management* est le directeur responsable du traitement des réclamations, en ce compris de tous les rapports internes, du respect de la Politique de réclamations, de la formation adéquate de l'ensemble du personnel en matière de réclamations, de la tenue du registre des réclamations, des rapports externes et de l'analyse des causes et des tendances en vue d'améliorer le service à la clientèle.

Tous les membres du personnel sont responsables de ce qui suit :

- Se familiariser avec la Politique de réclamations.
- Traiter rapidement et équitablement les clients qui ont des raisons d'introduire une réclamation, y compris en notifiant : 1) le *Head of Compliance & Underwriting Management*, et 2) le *Head of*

Compliance de PMA.

- Compléter les modules obligatoires de formation en ligne sur les réclamations, comme exigé.

4. GESTION DES RÉCLAMATIONS

Probitas 1492 (Europe) s'engage à fournir un service de haut niveau qui soit à la fois efficace et efficient pour nos clients.

5. DÉFINITION D'UNE RÉCLAMATION

5.1. Selon les Lignes directrices de l'EIOPA et de la FSMA, la définition d'une "réclamation" est la suivante :

L'expression du mécontentement d'une personne adressée à un intermédiaire d'assurance concernant ses activités d'intermédiation conformément à la définition de l'« intermédiation en assurance» exposée à l'article 2, paragraphe 3, de la « DIA ». Le traitement des réclamations doit être distinct du traitement des sinistres, ainsi que des simples demandes d'exécution du contrat, d'informations ou d'explications.

5.2. Pour les réclamations qui ne relèvent pas du champ d'application des Lignes directrices de l'EIOPA et de la FSMA, la définition de la réclamation est de l'autorité de contrôle concernée, le cas échéant. Lorsqu'une définition spécifique n'est pas disponible, la définition reprise au 5.1. doit être appliquée.

6. DÉFINITION D'UN RÉCLAMANT

6.1. Probitas 1492 (Europe) utilisera la définition suivante des Lignes directrices de l'EIOPA et de la FSMA pour identifier un "réclamant", à moins que les exigences réglementaires pertinentes ne modifient la définition en question :

Une personne censée être en droit de voir sa réclamation examinée par un intermédiaire d'assurance et qui a déjà introduit une réclamation, par exemple un preneur d'assurance, une personne de confiance, un assuré, et dans certaines juridictions, une tierce partie lésée.

6.2. Pour tomber sous la compétence de l'Ombudsman des assurances belge (*Ombudsman*), la réclamation doit être considérée comme recevable et le réclamant doit être considéré comme un consommateur. Les règles de procédure de l'Ombudsman définissent les motifs d'(in)admissibilité. L'Ombudsman déclare irrecevable :

- La demande anonyme ou la demande dans laquelle l'autre partie n'est pas identifiée ou aisément identifiable ;

- La demande fantaisiste, vexatoire ou diffamatoire ;
- Les litiges qui ont fait l'objet d'un recours judiciaire comme par exemple une procédure devant un tribunal :
- La demande ne relevant pas des litiges de consommation pour lesquels l'Ombudsman est compétent :
    - Les litiges relatifs au règlement des sinistres accidents du travail dans le secteur privé : cette matière ressort de la législation sociale qui attribue ces litiges à une institution spécialisée, le Fonds des Accidents du Travail.
    - Les litiges qui relèvent d'un droit étranger : l'Ombudsman ne peut intervenir que pour les litiges en assurances pour lesquels le droit belge est d'application.
    - Les litiges entre les professionnels du secteur des assurances, comme les litiges entre courtiers ou entre un courtier et une entreprise d'assurances, etc.
    - Une police commerciale d'un assureur

Remarque : dans un souci de bonne pratique et de service à la clientèle, les réclamations reçues des parties qui répondent à la définition de réclamant en vertu des Lignes directrices de l'EIOPA et de la FSMA, mais qui ne sont pas éligibles à la saisine de l'Ombudsman, doivent, dans la mesure du possible, être traitées de manière équivalente aux réclamations des réclamants "éligibles".

7. QUI PEUT INTRODUIRE UNE RÉCLAMATION ?

7.1. Une réclamation ne peut être déposée que par un "réclamant" (selon les définitions ci-dessus) ou une partie autorisée à agir au nom du réclamant. À titre d'illustration, la liste suivante donne quelques exemples de cas où une partie peut être autorisée à agir au nom du réclamant :

- le réclamant a désigné un agent, un courtier ou un représentant légal pour agir en son nom ;
- la loi prescrit la nomination, par exemple lorsque le réclamant est un enfant, qu'il est frappé d'incapacité ou qu'il se trouve à l'étranger ; ou
- dans le cas d'un réclamant décédé, son exécuteur ou son administrateur

7.2. Avant d'engager un dialogue, il est essentiel que Probitas 1492 (Europe) reçoive des preuves permettant de conclure que la ou les personnes qui nous contactent sont soit le réclamant, soit le représentant autorisé du réclamant.

8. TYPES DE RÉCLAMATIONS

8.1. Pour les réclamations belges et de l'EEE, la définition des Lignes directrices de l'EIOPA et de la FSMA, telle que détaillée dans la sous-section 5 .1, s'applique.

8.2. Pour les réclamations du Royaume-Uni, la définition des réclamations de la FCA s'applique.

9. RAPPORT DES RÉCLAMATIONS

9.1. Rapport sur les Réclamations reçues par le personnel de Probitas 1492 (Europe)

Toute réclamation reçue par un membre du personnel de Probitas 1492 (Europe) qui **n'est pas** le *Head of Compliance & Underwriting Management*, doit signaler la réclamation par e-mail à Complaints@Probitas1492.com immédiatement/dans le jour ouvrable suivant la réception de la réclamation.

9.2. Rapport sur les Réclamations reçues par un Courtier, *Coverholder*/DCA

Toute réclamation reçue par un Courtier, *Coverholder*/DCA doit être signalée à Complaints@Probitas1492.com immédiatement/dans le jour ouvrable suivant la réception de la réclamation.

Lorsqu'une réclamation concernant Probitas 1492 (Europe) est reçue par l'intermédiaire du Courtier, *Coverholder*/DCA, elle doit être traitée comme ayant été reçue directement du réclamant. Lorsqu'il y a des raisons de croire que le Courtier, *Coverholder*/DCA est le seul responsable du problème allégué dans une réclamation, celle-ci peut être gérée directement par le Courtier, *Coverholder*/DCA. Toutefois, avant d'émettre une réponse, le Courtier, le *Coverholder*/DCA doit prendre contact avec Probitas 1492 (Europe).

Probitas 1492 (Europe) ne délèguera en principe pas l'autorité de traitement des réclamations pour les accords avec les Courtiers, *Coverholders*/DCA.

9.3. Le *Head of Compliance & Underwriting Management* doit rapporter toutes les réclamations au *Head of Compliance* de PMA.

10. EXAMEN DES RÉCLAMATIONS

Lors de la réception d'une réclamation, Probitas 1492 (Europe) :

- Fournit au réclamant des informations écrites concernant la procédure de traitement des réclamations ;

- S’efforce d’envoyer un accusé de réception dans les 3 jours ;
- S’efforce d’envoyer une réponse dans les 2 semaines. Lorsqu'une réponse ne peut être fournie dans un délai de 2 semaines, Probitas 1492 (Europe) informera le réclamant des causes du retard ;
- Tient le réclamant informé de la suite donnée à sa réclamation.

Les réclamations seront évaluées avec compétence, diligence et impartialité, de manière équitable, cohérente et rapide, en considérant :

- Le sujet;
- Chaque question soulevée;
- Si la réclamation doit être confirmée ;
- Si nécessaire, lorsqu'il s'agit de fournir une décision finale qui ne satisfait pas entièrement la demande du réclamant, une explication approfondie de la position de Probitas 1492 (Europe) sur la réclamation ; et
- Le cas échéant, une offre de réparation ou d'action corrective.

Probitas 1492 (Europe) communique dans un langage simple, qui peut être clairement compris.

Lors de l’examen des réclamations, les facteurs suivants doivent être pris en compte :

- Toutes les preuves disponibles;
- Les similitudes avec d'autres réclamations reçues ; et
- Les lignes directrices et les décisions publiées par la LIC et/ou les autorités réglementaires concernées, y compris, mais sans s'y limiter, la FSMA, EIOPA et l’Ombudsman.

Toute réclamation reçue par un membre du personnel de Probitas 1492 (Europe) qui **n'est pas** le *Head of Compliance & Underwriting Management* doit être signalée immédiatement par e-mail à Complaints@Probitas1492.com.

Probitas 1492 (Europe) s'efforcera de résoudre les réclamations dans les meilleurs délais.

11. REGISTRE DES RÉCLAMATIONS

L'objectif principal du Registre des réclamations de Probitas 1492 (Europe) est d'aider à l'analyse des causes et de réduire le risque d'apparition de problèmes systémiques. Lorsque l'analyse des causes identifie des problèmes, il convient de prendre en considération l'impact sur toutes les autres politiques et procédures de Probitas 1492 (Europe).

12. FORMATION

Tout le personnel de Probitas 1492 (Europe) est tenu de suivre une formation sur le traitement des réclamations.

Les Courtiers, *Coverholders*/DCA sont responsables de s'assurer que leur personnel et toute partie désignée sont correctement formés et familiarisés avec les exigences du Probitas 1492 (Europe) et se conforment aux exigences de la LIC et aux autres exigences réglementaires applicables en matière de traitement des réclamations. Il incombe au *Head of Compliance & Underwriting Management* de s'assurer que le Courtier, *Coverholder*/DCA a suivi une formation relative au traitement des réclamations.