

OBJECTIF

L'objectif de la présente politique est de permettre à tout preneur d'assurances, prospect, assuré, bénéficiaire ou tiers, appelé ci-après « Client », de savoir par quel biais il peut prendre contact avec l'Antenne Qualité, service dédié à la prise en charge des réclamations, afin de pouvoir exprimer son mécontentement à l'assureur concernant le contrat ou le service d'assurance qui lui est fourni ou qui lui a été fourni. Ceci inclut également les réclamations qui pourraient être formulées à l'encontre du réseau d'agents de Foyer.

PERIMETRE

La présente politique est identique et applicable pour les sociétés suivantes : Foyer Assurances, Foyer Vie, Raiffeisen-Vie, Foyer Arag, Foyer Santé ainsi que les plaintes en relation avec des partenaires commerciaux à ses sociétés notamment Europ Assistance, Schwäbisch Hall, Record Bank et Atradius (ci-après toutes désignées par la dénomination Foyer).

PROCÉDURE

Les réclamations entrent chez Foyer soit par téléphone, soit par écrit (lettre, fax, e-mail), soit en face-à-face (guichet) et proviennent du client directement ou du client via son agence ou un service interne de Foyer. Le point d'entrée est toujours l'Antenne Qualité pour laquelle c'est une obligation de prendre en compte l'ensemble des réclamations entrantes.

Lors de la réception de la réclamation par l'Antenne Qualité, plusieurs étapes successives sont consciencieusement respectées :

- 1- Identification du client et, le cas échéant, de son agence dans la base de données de Foyer.
- 2- Sauvegarde électronique de l'ensemble des documents et informations fourni par le client lors de la communication de sa réclamation. De même, la date de réception de la réclamation fait l'objet d'une vigilance particulière afin de permettre de pouvoir apporter des réponses endéans des délais raisonnables.
- 3- Encodage de la réclamation elle-même et de la documentation y relative dans un outil informatique dédié à l'Antenne Qualité. Lors de cette étape, l'attribution d'un numéro de dossier automatisé s'effectue et la réclamation ainsi encodée est enregistrée de manière définitive, son statut changeant au cours de la gestion de la réclamation, passant ainsi par les étapes : « Nouveau », « En attente de position », « Position reçue », « En signature » puis « Clôturé », en fonction de la nature et des besoins liés à la réclamation.
- 4- Constitution du dossier « papier » et ceci quel que soit le moyen de communication utilisé pour le dépôt de la réclamation.
- 5- Envoi d'un accusé de réception au client. L'accusé de réception se fait en principe via le même vecteur de communication que celui de la réception de la réclamation, si le client a envoyé un mail, l'accusé parvient par mail, etc...

Cet envoi constitue également le point de départ de l'analyse de la réclamation. Celle-ci s'effectue par une étude conjointe de l'ensemble des services pouvant être directement ou indirectement impacté par cette réclamation. Ainsi l'Antenne Qualité collecte la prise de position de chaque service afin de disposer d'une information exhaustive pour rédiger la prise de position.

Afin d'améliorer la coordination entre chaque service, une personne de contact dans chacun d'eux a été désignée. Cette personne constitue le point d'entrée pour l'Antenne Qualité qui sera ainsi toujours en mesure de s'adresser à une personne dédiée à cette mission.

- 6- Rédaction et validation de la prise de position. Dès que l'Antenne Qualité dispose des prises de positions de services auprès desquels elle s'était adressée pour comprendre et résoudre la réclamation, une prise de position officielle est rédigée. Celle-ci reprend les éléments qui ont été fournis par chaque service concerné.

Dans l'hypothèse où un service consulté ne répondrait pas dans les meilleurs délais, l'outil informatique dédié aux réclamations clients envoie automatiquement les relances suivantes :

- *Premier rappel* : 3 jours ouvrables suivant l'encodage, envoi à la personne de contact du service concerné et à un gestionnaire en délégué,
- *Deuxième rappel* : 5 jours ouvrables suivant l'encodage, envoi à la personne de contact du service concerné et à un gestionnaire en délégué avec copie au directeur du service concerné,
- *Troisième rappel* : 10 jours ouvrables suivant l'encodage : envoi au directeur du service concerné.

Lorsque la réclamation induit une analyse plus complexe qui nécessite donc un traitement plus long, l'Antenne Qualité prend de ce fait directement contact avec la personne ayant déposée la réclamation afin de l'informer que son dossier est bien en cours d'analyse ainsi que du délai endéans lequel une réponse sera faite. Cette prise de contact se fait soit par téléphone, soit par mail.

Le courrier contenant la prise de décision doit être signé par le représentant de l'Antenne Qualité et par le Directeur concerné. Même les courriers correspondant aux réponses envoyées par mail doivent impérativement être signés et validés par le Directeur concerné.

L'original de toutes les pièces (le courrier et ses éventuelles annexes) est envoyé au client après avoir transmis une copie de tous ces éléments à chaque personne impliquée dans la réclamation et sa résolution ainsi que, le cas échéant, l'agent concerné.

CONTACT

Toute réclamation qui s'effectue par voie de mail doit être envoyée à l'adresse mail qualite@foyer.lu dont un lien se trouve également dans la rubrique « Contactez Foyer » sur le site internet suivant www.foyer.lu.

En cas de réclamation par téléphone, celle-ci s'effectue au numéro suivant : 437.43.30.30.

Pour les réclamations faites par courrier, celles-ci doivent être envoyées à l'adresse suivante :

FOYER ASSURANCES S.A.
Antenne Qualité
12, rue Léon Laval
L-2986 Luxembourg

Afin que les réclamations puissent être traitées dans les délais impartis, il y a lieu de mentionner à l'appui de la réclamation les informations suivantes : nom, prénom, adresse postale complète, coordonnées téléphoniques, le cas échéant une adresse mail ainsi qu'une description claire de l'objet de la réclamation accompagnée d'éventuels documents et précisions quant au produit ou service d'assurance concerné (par ex. numéro de contrat, numéro de sinistre,...). Cette communication peut se faire dans l'une des trois langues officielles du Grand-duché de Luxembourg (luxembourgeois, allemand, français) ainsi qu'en anglais.

CONTESTATIONS

En cas de désaccord quant au traitement de la réclamation, la personne ayant sollicité l'assureur peut également s'adresser :

- à l'Association des Compagnies d'Assurances B.P. 448, L-2014 Luxembourg ;
- à l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs (ULC) 55, rue des Bruyères, L-1274 Howald ;
- au Commissariat aux Assurances 7, boulevard Joseph II, L-1840 Luxembourg ;

sans préjudice de la possibilité pour la personne déposant la réclamation d'intenter une action en justice.