



POLITIQUE DE GESTION
DES RECLAMATIONS CLIENTS
FOYER-ENTITES ASSURANTIELLES

Sommaire

LISTE DES ABREVIATIONS	2
1 INTRODUCTION ET OBJECTIF DE LA POLITIQUE	3
2 CHAMP D'APPLICATION	3
2.1 CHAMP D'APPLICATION – SOCIETES ET PARTENAIRES DU GROUPE FOYER :	3
2.2 BASES REGLEMENTAIRES :	3
2.3 HORS CHAMP D'APPLICATION :	3
3 DÉFINITIONS	4
3.1 DEMANDEUR	4
3.1.1 <i>Personne Physique</i> :	4
3.1.2 <i>Personne Morale</i> :	4
3.1.3 <i>Autorité de surveillance</i> :	4
3.1.4 <i>Organes de médiation</i> :	4
3.2 RECLAMATION	4
4 ORGANISATION DE LA PRISE EN CHARGE	4
5 CONTACT	5

LISTE DES ABREVIATIONS

CAA	Commissariat Aux Assurances
EIOPA	European Insurance and Occupational Pensions Authority
MDM	Manager de Manager
MDP	Manager de Proximité
REL	Règlement Extrajudiciaire des Litiges
UE	Union Européenne
RGPD	Règlement Général sur la Protection des Données

1 Introduction et objectif de la politique

Les entreprises d'assurance doivent disposer d'une fonction de gestion des réclamations qui permet d'examiner équitablement ces dernières.

Foyer S.A. et les filiales dénommées au point 2 (ci-après FOYER) ont documenté ci-après une politique afin de définir les obligations et guidelines auxquelles FOYER doit se conformer pour traiter les réclamations formulées par un preneur d'assurance, prospect, assuré, bénéficiaire ou tiers dénommés au point 3.1 (ci-après demandeur).

Adopter une politique de gestion des réclamations des demandeurs commune au sein des entités, incluse dans le champ d'application défini ci-dessous, permet en tant qu'assureur, de se conformer à la législation en vigueur, de garantir la protection adéquate des intérêts des preneurs d'assurance et bénéficiaires et de contribuer à une gouvernance efficace qui garantit une gestion saine et prudente de l'activité.

Cette politique a également pour objectif de permettre à tout demandeur de savoir par quel biais il peut prendre contact avec le service dédié à la prise en charge des réclamations, afin de pouvoir exprimer leur mécontentement à FOYER.

Finalement, cette politique portera à la connaissance de l'ensemble des collaborateurs les modalités de traitement des réclamations en vue d'une application de la politique.

2 Champ d'application

2.1 Champ d'application – Sociétés et partenaires du Groupe Foyer :

- a) La politique s'applique aux réclamations des parties intéressées, des prospects, des utilisateurs de notre site et de nos applications pour les sociétés suivantes :
 - Foyer Assurances (y inclus le marché belge) ;
 - Foyer ARAG ;
 - Foyer Santé (y inclus Foyer Global Health) ;
 - Foyer Vie ;
 - Raiffeisen-Vie ;
- b) La politique ne s'applique pas aux réclamations pour les sociétés suivantes :
 - WEALINS ;
 - CapitalatWork ;

2.2 Bases réglementaires :

- a) Lettre circulaire LC14/1 du Commissariat Aux Assurances (CAA) appliquant les orientations de l'European Insurance and Occupational Pensions Authority (EIOPA) (EIOPA-BoS-12/069FR).
- b) L'article 24 du Règlement de l'Union Européenne (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) applicable au processus d'analyse et d'instruction des réclamations des personnes concernées par le traitement de leurs données personnelles.

2.3 Hors champ d'application :

Cette politique ne s'applique pas pour les droits des clients résultant de GDPR. Toute réclamation ou requête d'exercice concernant la protection des droits de la vie privée tels qu'accordés par GDPR doit être adressé à : <https://www.foyer.lu/fr/informations-relatives-a-la-protection-de-la-vie-privee> et de télécharger le formulaire indiqué sous le point 5 : contact.

3 Définitions

3.1 Demandeur

Le demandeur est défini comme étant : « toute personne censée être en droit de voir sa réclamation examinée par FOYER et qui a déjà introduit une réclamation ». Les demandeurs sont définis comme suit :

3.1.1 Personne Physique :

- Client : preneur d'assurance, assuré, représentant légal de la personne morale, bénéficiaire ;
- Partie tiers : toute personne impliquée dans un sinistre avec un client de FOYER et couvert par un contrat d'assurance Foyer

3.1.2 Personne Morale :

- Toute personne morale ayant été expressément autorisée et mandatée par un client Foyer dans le cadre d'un mandat spécial à l'encontre de la société d'assurance. Pour une personne morale il est important de veiller strictement au respect du secret professionnel et de vérifier l'autorisation donnée par le client par écrit.

3.1.3 Autorité de surveillance :

- Commissariat Aux Assurances (CAA) ;

3.1.4 Organes de médiation :

- Médiateur en assurance, Médiateur de la consommation.

3.2 Réclamation

Par principe, chaque réclamation, qu'elle soit fondée ou non, doit :

- Etre traitée avec diligence, transparence, objectivité et professionnalisme afin d'améliorer le service, produits et les procédures ;
- Recevoir une réponse appropriée qui doit être adressée dans les plus brefs délais ;
- Requérir au besoin la mise en place de mesures correctrices et/ou préventives.

Suivant la Lettre Circulaire du CAA LC 14/1, une réclamation est « **l'expression écrite ou orale d'un mécontentement relatif à un dysfonctionnement de l'entreprise d'assurances qui n'est pas résolue de l'accord des deux parties au plus tard le premier jour ouvrable suivant celui de la réception de la réclamation** ».

Les réclamations peuvent être transmises via courrier, mail, téléphone, face à face (guichet), par formulaire sur le site internet, via agent.

Le dysfonctionnement allégué de FOYER peut concerner soit son organisation générale, soit le contrat d'assurance ou le service d'assurance que FOYER a fourni ou a manqué de fournir.

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.

4 Organisation de la prise en charge

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 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

Ce document est la propriété du Groupe Foyer. Il ne peut être utilisé, reproduit ou communiqué sans son autorisation.

se faire dans l'une des trois langues officielles du Grand-Duché de Luxembourg (luxembourgeois, allemand, français) ainsi qu'en anglais.

Selon les recommandations du CAA, un accusé de réception de la réclamation doit être envoyé au demandeur sous 8 jours maximum à compter de la réception de la réclamation.

FOYER doit chercher à réunir et à examiner toutes les preuves et informations pertinentes concernant la réclamation et doit s'exprimer par rapport au demandeur dans un langage simple et facilement compréhensible.

La réponse finale écrite, stipulant la position complète de FOYER au sujet de la réclamation, est à envoyer au demandeur dans le délai maximal d'un mois à partir de l'accusé de réception, suivant le canal de réponse préconisé par le demandeur. Au cas où une réponse finale dans le délai fixé n'est pas possible, le demandeur devra être informé avant l'écoulement du délai fixé sur les raisons du retard, avec indication d'une nouvelle échéance approximative.

Lorsque la décision finale ne satisfait pas pleinement la demande du demandeur, FOYER devra indiquer au demandeur les options qui s'offrent à lui pour maintenir sa réclamation, par exemple la possibilité de s'adresser au Commissariat Aux Assurances (CAA), ou à un médiateur, ou par un mécanisme de Règlement Extrajudiciaire des Litiges (REL), ou d'exercer ses droits devant les juridictions compétente.

En l'absence de réponse ou en cas de réponse non satisfaisante pour le demandeur, le demandeur pourra saisir le Commissariat Aux Assurances (CAA), sans préjudice de la possibilité d'intenter une action en justice :

Le Commissariat Aux Assurances (CAA) :

[7, boulevard Joseph II L-1840 Luxembourg](#)

Conformément au règlement du CAA N° 19/03 du 26 février 2019 relatif à la résolution extrajudiciaire des litiges, la saisie du CAA par le réclamant est sujette à la condition que la réclamation ait été préalablement traitée par Foyer.

5 Contact

Toute réclamation rentrant dans le champ d'application de cette politique peut s'effectuer par voie électronique

- soit par mail à l'adresse mail : qualite@foyer.lu soit par
- formulaire sur le site internet : <https://www.foyer.lu> dans la rubrique « CONTACT » sélectionner l'onglet « *je souhaite déposer une réclamation concernant les services Foyer* ».

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

[FOYER](#)
[Organisation Qualité](#)
[L-2986 Luxembourg](#)