



GRAS SAVOYE

WillisTowersWatson 

# Procédure Traitement des Réclamations

Janvier 2020



.....

<b>Références Émetteur</b>	Frédérique BANNES – Conformité Mustapha EL BALOAT – Coordinateur Réclamations
<b>Date de création :</b>	01/01/2018
<b>Date de dernière mise à jour :</b>	28/01/2020

# Sommaire

<b>1</b>	<b>Objet de la procédure</b>	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>Destinataires de la procédure</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>Définitions</b>	<b>6</b>
<b>4</b>	<b>Dispositif dédié au traitement des Réclamations</b>	<b>8</b>
4.1	Coordinateur Réclamations	8
4.2	Correspondant Réclamations	8
<b>5</b>	<b>Processus de traitement des Réclamations</b>	<b>9</b>
5.1	Principe général	9
5.2	Canaux de réception d'une Réclamation	9
5.3	Traitement d'une Réclamation	10
5.4	Traitement d'une Réclamation de niveau 2	11
5.5	Informations des Réclamants sur le traitement de leurs Réclamations	13
5.6	Clôture et archivage des Réclamations	14
<b>6</b>	<b>Veille sur les réseaux sociaux</b>	<b>15</b>
<b>7</b>	<b>ANNEXE 1 – Modèles de courriers et d'emails en réponse aux Réclamants</b>	<b>17</b>
7.1	Modèle de courrier à un Réclamant	17
7.2	Modèle d'email à un Réclamant	17
7.3	Modèle de courrier de courrier à un prestataire	18
7.4	Modèle de courrier à l'assureur	19
<b>8</b>	<b>ANNEXE 2 - Fiche de réclamation téléphonique</b>	<b>20</b>

9	ANNEXE 3 – Registre des Réclamations .....	22
10	ANNEXE 4 – Liste des correspondants Réclamations .....	22
11	ANNEXE 5 – Logigramme du processus de gestion des réclamations .....	24

## 1 Objet de la procédure

La procédure sur la réception, le traitement et le suivi des Réclamations répond aux exigences réglementaires et aux besoins opérationnels des entités de Gras Sayoye Willis Towers Watson en France<sup>1</sup> (ci-après « GSWTW ») en matière de satisfaction et de fidélisation des clients et des tiers partenaires et bénéficiaires de prestations.

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

- Améliorer la qualité de service ; le traitement rapide et efficace des Réclamations étant un facteur majeur de préservation des relations avec les clients et les tiers
- Répondre aux exigences règlementaires 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 gérées au sein de GSWTW.

**La Réclamation consiste en toute déclaration actant du mécontentement d'un client ou d'un tiers bénéficiaire d'une prestation de GSWTW quel que soit le support, qu'elle soit fondée ou non.**

**Il appartient aux entités du groupe GSWTW en France, toutes entités et filières métiers confondues, de mettre en vigueur la présente procédure dès sa diffusion.**

Les modalités de traitement des Réclamations prévues dans les protocoles de délégations de gestion des assureurs peuvent prévaloir sur la présente procédure.

## 2 Destinataires de la procédure

La procédure est applicable à tous les bureaux, régions et filiales françaises de GSWTW. Elle concerne l'activité de courtier d'(ré)assurance, de CIF, d'IOBSP et MOBSP.

---

<sup>1</sup> GSWTW représente Willis GS France et ses filiales, DROM/TOM incluses, à l'exception de Willis Ré

### 3 Définitions

#### 1. 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).

#### 2. 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.

<b>Assignation</b>	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 comportant une menace d'assignation
<b>Autorité administrative</b>	Une Réclamation émanant d'une autorité administrative (ACPR, AMF, AFA, DDPP, DGCCRF, etc.) Une Réclamation comportant une menace de saisir une autorité administrative ou mettant en copie une telle autorité
<b>RGPD</b>	Une Réclamation comportant des mots clés spécifiques relatifs à la protection des données (RGPD, protection des données, divulgation, sauvegarde, effacement, suppression des données, accès aux données, usurpation d'identité, perte de confidentialité, CNIL, etc.)
<b>Associations, médiateurs et défenseur des droits</b>	Une Réclamation émanant d'une association de consommateurs ou émanant d'un Réclamant menaçant de saisir ou mettant en copie une association de consommateurs Une Réclamation émanant d'un Réclamant menaçant de saisir ou mettant en copie une association de consommateurs, ou un Médiateur ou le Défenseur des Droits
<b>Responsabilité professionnelle</b>	Une Réclamation mettant en cause la responsabilité professionnelle de GSWTW (notamment sur les fondements de défaut de conseil, défaut d'information, prélèvement indu de prime, etc.)
<b>Médias</b>	Une Réclamation comportant un risque médiatique et/ou d'image ou une menace de saisie de la presse
<b>Résiliation</b>	Une Réclamation faisant mention expresse de l'intention de résilier des contrats ou de rompre la relation d'affaire avec GSWTW
<b>Multiplicité</b>	Une Réclamation qui concerne plusieurs entités ou filières (ex : un chargé de Clientèle reçoit un courrier de Réclamation qui conteste plusieurs prestations de service dans plusieurs filières)

#### 3. Réclamant

- Un Client : un souscripteur, un prospect, les adhérents et leurs ayants-droits bénéficiant des prestations de service de GSWTW qu'il s'agisse de personnes physiques ou morales ou toute personne agissant pour leur compte (ex. : avocat)

- Un Tiers : tout sauf un Client ou une entité de GSWTW (ex : un partenaire d'affaires, un prestataire de services, un bénéficiaire de prestations de GSWTW, une autorité administrative, une association de consommateurs, etc.)

#### 4. 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 au moins trimestriellement au Coordinateur Réclamations. Il peut s'agir soit du Registre en ANNEXE 3 soit des Registres existants dans les entités.

#### 5. Réclamation de niveau 1

Une déclaration par oral (téléphonique) ou par écrit (courrier, fax, email) :

- Actant du mécontentement d'un Réclamant envers GSWTW, que ladite Réclamation soit fondée ou non et
- Mettant en défaut la qualité de service et/ou le délai de traitement par GSWTW avec une incidence sur un contrat ou un sinistre et/ou
- Justifiant que le collaborateur en réfère à son manager

#### 6. Réclamation de niveau 2 :

Une déclaration circonstanciée et écrite (courrier simple ou LRAR, fax, email, courrier d'avocat, assignation, etc.) :

- Actant du mécontentement d'un Réclamant envers GSWTW, que ladite Réclamation soit fondée ou non et
- Comportant un ou plusieurs Indicateurs de Risques tels que définis par la présente procédure

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.

-À la suite d'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.

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

## 4 Dispositif dédié au traitement des Réclamations

GSWTW s'est dotée d'un dispositif dédié au traitement des Réclamations qui s'articule entre un Coordinateur Réclamations GSWTW et des Correspondants Réclamations dans tous les bureaux de France, complété par un Processus de gestion des Réclamations.

Le Coordinateur Réclamations pilote le processus ; les Correspondants Réclamations sont les garants de sa mise en œuvre.

### 4.1 Coordinateur Réclamations

Le rôle du Coordinateur consiste à :

- Consolider et mettre à jour l'ensemble des Registres et les tenir à disposition de la Direction de la Conformité et de la Direction du Contrôle Interne
- S'assurer de la cohérence et de la bonne alimentation des reportings par les collaborateurs dans les Registres dans le cadre du contrôle interne.
- S'assurer du bon traitement des Réclamations de niveau 1 et 2 (monitoring de la procédure, respect des indicateurs ACPR, Assureurs, délais, etc.)
- Coordonner et piloter le traitement des Réclamations de niveau 2 (en lien avec les Directions Conformité, Juridique, Marketing et Communication, le Commerce, la Gestion), apporter une aide rédactionnelle et un soutien dans l'analyse de ces réclamations
- Animer (en central et en régions) le réseau des Correspondants, assumer des formations, procéder à l'actualisation des supports de formation
- Organiser avec les Directions conformité, juridique et du contrôle interne des points semestriels sur l'évolution des Réclamations, les causes identifiées et les mesures à prendre pour les traiter. Ces points sont distincts du traitement au cas par cas des Réclamations de niveau 2
- Définir, mettre en œuvre et piloter le plan d'actions pour l'amélioration des processus et méthodes de gestion en lien avec la nature des réclamations reçues et l'inclure dans son point semestriel avec les Directions conformité, juridique et du contrôle interne
- Participer à l'analyse d'impacts des évolutions du système d'information mis à disposition des opérationnels
- Assurer le rôle de MOA des outils de gestion/reporting des réclamations (définition des besoins, recettage et validation)

### 4.2 Correspondant Réclamations

Chaque bureau/région/filiale dispose d'un Coordinateur Réclamations (cf. liste en ANNEXE 4). Son rôle consiste à :

- S'assurer de la mise en œuvre de la présente procédure par les collaborateurs
- Assurer le suivi du traitement des Réclamations :

-Vérifier que le collaborateur en charge d'une Réclamation a correctement procédé au traitement de cette Réclamation et s'assurer que les délais sont respectés

-Vérifier que le collaborateur tient régulièrement au courant le réclamant de l'avancée du traitement de sa Réclamation

- Tenir à jour le Registre des Réclamations et l'envoyer au moins trimestriellement au Coordinateur Réclamations pour consolidation
- Collecter les Réclamations de niveau 2 transmises par les collaborateurs de son bureau et les traiter conformément à la présente procédure (voir paragraphe 5.4 Traitement d'une Réclamation de niveau 2)

## 5 Processus de traitement des Réclamations

### 5.1 Principe général

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

- Identifier, qualifier et enregistrer la Réclamation
- Traiter la Réclamation dans les délais : traiter l'objet de la Réclamation, communiquer avec le Réclamant par téléphone ou par écrit, procéder à la clôture du dossier
- Veiller à la satisfaction du Réclamant en apportant une réponse rapide et de qualité
- Mettre en place si nécessaire des actions correctives dans les meilleurs délais

Toute Réclamation 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 Excel en ANNEXE 3 - Registre des Réclamations).

Un logigramme simplifié du processus est disponible en ANNEXE 5 – Logigramme du processus de gestion des réclamations

### 5.2 Canaux de réception d'une Réclamation

Tout collaborateur GSWTW peut recevoir une Réclamation et il doit alors la traiter selon les règles suivantes :

<b>Courrier papier ou fax, non numérisé</b>	Transmettre au département destinataire ou, à défaut, au Correspondant Réclamation de l'entité concernée
<b>Email direct</b>	Transmettre au département destinataire ou, à défaut, au Correspondant Réclamation de l'entité concernée
<b>Appel téléphonique direct</b>	Renseigner la fiche de Réclamation Téléphonique (voir modèle en ANNEXE 2) ou l'outil de gestion des Réclamations Transmettre au département destinataire ou, à défaut, au Correspondant Réclamation de l'entité concernée

	Numériser et archiver la fiche dans le classeur des Réclamations
<b>Courrier, fax ou email, numérisé par TESSI</b>	Le document typé réclamation arrive en GED et est à traiter par le collaborateur à qui il est affecté
<b>Appel téléphonique réceptionné par une des plateformes de relation client</b>	Traitement oral et en direct de la Réclamation lorsque cela est possible ou transmission aux équipes de gestion selon les modalités propres à chaque plateforme
<b>Message extranet</b>	Le message arrive en GED et est à traiter par le collaborateur à qui il est affecté

### 5.3 Traitement d'une Réclamation

Dès réception d'une Réclamation, le collaborateur en charge se doit de :

1. Vérifier l'identité du Réclamant
2. Instruire la Réclamation en renseignant le Registre des Réclamations ou l'outil de gestion des Réclamations
3. Déterminer les Indicateurs de Risque tels que définis dans la présente procédure et définir s'il s'agit d'une Réclamation de Niveau 2 (voir paragraphe 5.4 Traitement d'une Réclamation de niveau 2)
4. Envoyer, de préférence automatiquement et sans délai, et **au plus tard sous 10 jours ouvrables maximum**, un accusé de réception par mail ou courrier (voir modèle en ANNEXE 1), en confirmant :
  - La bonne réception de la Réclamation
  - Sa transmission au service concerné
  - Les coordonnées (numéro de téléphone et adresse e-mail) du Correspondant Réclamations local chargé du suivi, ou, à défaut, le service dédié
5. Envoyer un email ou un courrier d'attente avec justification en cas de dépassement du délai de 10 jours
6. Traiter la Réclamation dans un délai de **2 mois maximum (le traitement concerne les opérations de gestion de la Réclamation de sa réception à sa clôture)**
  - En cas de réponse négative à une demande du Réclamant, il convient d'informer le Réclamant des recours possibles en intégrant le texte disponible au paragraphe 5.5 Informations des Réclamants sur le traitement de leurs Réclamations
7. Numériser et archiver numériquement les échanges de correspondance et les pièces du dossier dans un fichier intitulé « Classeur des Réclamations »

Le Réclamant 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 Réclamant dans les délais précités, le collaborateur en charge de la gestion de la Réclamation le tient informé 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.

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.

## 5.4 Traitement d'une Réclamation de niveau 2 avec l'appui des Directions en centrale :

Après enregistrement et qualification d'une Réclamation, si l'analyse des indicateurs de risque tels que définis dans la présente procédure détermine que la Réclamation est de niveau 2, le collaborateur doit la transmettre sans délais au Correspondant Réclamations de son entité.

En cas d'indisponibilité du Correspondant Réclamations, la Réclamation de niveau 2 doit être transmise au Coordinateur Réclamations.

Le Correspondant Réclamations (ou le Coordinateur en son absence) traitera la Réclamation de niveau 2 selon l'indicateur de risque concerné (voir le paragraphe 3 Définitions) sur la base des éléments de dossiers transmis par les collaborateurs avec le soutien des équipes en centrale selon le processus décrit dans le tableau ci-dessous.

Indicateur de risque	Vers qui escalader	Qui mettre en copie	Qui traite la Réclamation
<b>Assignment</b>	Direction Juridique	Coordinateur Réclamations Direction de la Conformité	Direction Juridique
<b>Menace d'assignment</b>	Direction Juridique	Coordinateur Réclamations Direction de la Conformité	Le collaborateur en charge Soutien de la Direction Juridique
<b>Autorité administrative (DGCCRF DDPP)- saisie ou menace de saisie</b>	Direction Juridique	Coordinateur Réclamations Direction Conformité	Direction Juridique et/ou conformité en coordination avec le collaborateur concerné et le Coordinateur réclamations.
<b>Autorité de contrôle (ACPR AMF)- saisie ou menace de saisie</b>	Direction de la Conformité	Coordinateur Réclamations Direction Juridique	Direction de la Conformité en collaboration avec la Direction Juridique, le collaborateur concerné et le Coordinateur réclamations.
<b>RGPD (CNIL) - saisie ou menace de saisie</b>	Déléguée à la Protection des Données (DPO)	Coordinateur réclamations Direction de la Conformité Direction de la Sécurité de l'information	DPO
<b>Associations de consommateurs, médiateurs et</b>	Coordinateur Réclamations Direction Juridique	Direction de la Conformité	Direction Juridique Coordinateur Réclamations

<b>défenseur des droits - saisie ou menace de saisie</b>			
<b>Responsabilité professionnelle</b>	Direction Juridique	Coordinateur Réclamations Direction de la Conformité	Direction Juridique
<b>Médias - saisie ou menace de saisie</b>	Direction Juridique	Direction de la Conformité Direction Marketing et Communication Coordinateur Réclamations	Direction Juridique, Direction Marketing et Communication
<b>Résiliation</b>	Coordinateur Réclamations	Direction de la Conformité Direction Juridique	Le collaborateur en charge avec le soutien du Correspondant Réclamations
<b>Multiple réclamations</b>	Coordinateur Réclamations	Direction de la Conformité Direction Juridique	Le collaborateur en charge avec le soutien du Correspondant Réclamations

Pour chaque type de Réclamation de niveau 2, le responsable du traitement établit la réponse au Réclamant avec le soutien des Directions mentionnées dans le tableau.

#### **Les Réclamations reçues à la Direction Générale 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 Correspondant Réclamation Corporate.

Ce dernier transmet dans les meilleurs délais la LRAR via le Coordinateur réclamation au Correspondant réclamations identifié concerné par la Réclamation.

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

#### Cas particuliers :

**Réponse à la CNIL :** la Déléguée à la Protection des Données de Gras Savoye répond à la CNIL, l'opérationnel répond au Réclamant avec le soutien de la Déléguée

**Cas de demande d'exercice du droit :** le collaborateur concerné transmet les éléments du dossier à la Déléguée à la Protection des Données pour la réponse au Réclamant. Les Réclamations liées à la protection des données sont traitées dans un délai légal d'un mois. Les accusés réception aux Réclamants sont effectués par la Déléguée à la Données de Gras Savoye au sein de la Direction Juridique en centrale dans le délai de 10 jours ouvrés. Le courrier est signé par la Déléguée ou le chargé de Clientèle au cas par cas. La Déléguée envoie copie de son courrier au collaborateur concerné pour le bon ordre du dossier, ce dernier clôt la Réclamation.

**Réponse à la DGCCRF/DDPP :** le collaborateur concerné transmet copie du courrier de l'autorité administrative ainsi que les éléments du dossier à la Direction Juridique et la Direction de la conformité pour analyse, traitement et rédaction du courrier en réponse. Copie de ce courrier est adressée au collaborateur concerné pour le bon ordre du dossier, ce dernier clôt la Réclamation.

**Réponse à l'ACPR/AMF** : la Direction de la Conformité répond aux autorités de contrôle avec le soutien du Coordinateur Réclamations sur la base des éléments de dossier transmis par le collaborateur. Elle envoie copie de son courrier au collaborateur concerné pour le bon ordre du dossier.

**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@grassavoye.com](mailto:Pierre.lederer@grassavoye.com)) et la Direction de la Conformité de GSWTW ([conformite@grassavoye.com](mailto:conformite@grassavoye.com)) pour information.

## 5.5 Informations des Réclamants sur le traitement de leurs Réclamations

Tout Réclamant **doit être informé par écrit** qu'il peut adresser ses Réclamations en cas de réponse totalement ou partiellement négative :

- 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
- Par écrit auprès de l'assureur
- Pour les activités de courtier, soit 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 cette dernière
- Pour l'activité CIF, par écrit au médiateur du CNCIF ou de l'AMF
- Pour les activités d'IOBSP et 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 ou tout Tiers :**

*« Gras Savoye Willis Towers Watson s'engage à vous apporter le meilleur service. Vous avez la possibilité d'adresser toute Réclamation relative à nos prestations à votre correspondant habituel.*

*Les Réclamations sont traitées par Gras Savoye Willis Towers Watson 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 Réclamant dans ce délai,
- deux mois entre la date de réception de la Réclamation et la date d'envoi de la réponse définitive apportée au Réclamant

*À 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 Réclamant 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>»

Tout Réclamant 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

**Nouvelle Calédonie :**

Direction des affaires économiques  
Service de l'accompagnement des entreprises Bureau du contrôle des assurances  
34 bis rue Galliéni - 98800 Nouméa - [dae.sae@gouv.nc](mailto:dae.sae@gouv.nc).

## 5.6 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 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 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 ou un Tiers. Ce délai légal est indépendant du délai de prescription biennale des actes assurantiels.**

## 6 Veille sur les réseaux sociaux

Une veille quotidienne des réseaux sociaux est diligentée par Rumeur Publique sous forme de newsletter adressée à la Direction Marketing et Communication. Cette veille a pour objet l'identification en amont de Réclamations potentielles qui pourraient porter atteinte à l'image de GSWTW.

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 ainsi que les Directions Juridique et Conformité en copie.
2. En cas de Réclamations de niveau 2, le Coordinateur Réclamations les oriente vers la Direction Juridique, et la Direction de la Conformité avec la Responsable marketing et communication en copie. Un message d'accusé réception 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 aux Directions Juridique et 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'adresse au Coordinateur Réclamations. Ce point pourra selon les besoins être étendu à d'autres intervenants. Il permettra de mettre en place des actions correctives sur la qualité de service de GSWTW.
5. Une information trimestrielle est 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 fait l'objet de contrôles internes de 1<sup>er</sup>, 2<sup>nd</sup> et 3<sup>eme</sup> niveaux. Elle sera susceptible de faire l'objet de modifications selon les évolutions réglementaires, opérationnelles et techniques<sup>2</sup>.*

## **CONTACTS :**

### **Coordinateur Réclamations**

Mustapha EL BALOAT

[Mustapha.el.baloat@grassavoie.com](mailto:Mustapha.el.baloat@grassavoie.com)

☎ 01 45 92 72 46

### **Direction Juridique**

Pierre LEDERER

[Pierre.lederer@grassavoie.com](mailto:Pierre.lederer@grassavoie.com)

☎ 01 41 43 52 72

Laurence THOMASSET DOUGUET (DPO-CNIL)

[Laurence.thomasset.douquet@grassavoie.com](mailto:Laurence.thomasset.douquet@grassavoie.com)

☎ 01 41 43 61 49

Julie DE SAINT LEGER (DDPP DGCCRF)

[julie.de.saint.leger@grassavoie.com](mailto:julie.de.saint.leger@grassavoie.com)

T/01 41 43 62 04

### **Direction de la Conformité**

Frédérique BANNES

[conformite@grassavoie.com](mailto:conformite@grassavoie.com)

☎ 01 41 43 64 41

### **Direction du contrôle interne**

Jean-Marc RUGGERI

[jean.marc.ruggeri@grassavoie.com](mailto:jean.marc.ruggeri@grassavoie.com)

☎ 01 41 43 58 43

### **Correspondant Réclamation Corporate (Puteaux)**

Nathalie BILLAUD

[nathalie.billaud@grassavoie.com](mailto:nathalie.billaud@grassavoie.com)

☎ 01 41 43 58 04

### **Direction marketing et communication**

Point de contact Data Observer/Rumeur publique

Manon LE BOURDIEC

[Manon.lebourdiec@grassavoie.com](mailto:Manon.lebourdiec@grassavoie.com)

☎ 01 41 43 69 56

<sup>2</sup> La présente procédure tient compte des Recommandations ACPR 2016-R-02 du 14 novembre 2016 sur le traitement des Réclamations modifiée le 6 décembre 2019

## 7 ANNEXE 1 – Modèles de courriers et d’emails en réponse aux Réclamants

### 7.1 Modèle de courrier à un Réclamant

**À adresser dans les 10 jours ouvrés– Ne s’applique pas aux Réclamations liées à la protection des données**

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

### 7.2 Modèle d’email à un Réclamant

**À adresser dans les 10 jours ouvrés– Ne s’applique pas aux Réclamations liées à la protection des données**

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

### 7.3 Modèle de courrier de courrier à un prestataire

**Relance à adresser à un prestataire sous-traitant 10 Jours ouvrés après l'envoi du courrier AR adressé au réclamant – Ne s'applique pas aux Réclamations liées à la protection des données**

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 de contrôle 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 dans ce délai,*

*-deux mois entre la date de réception de la Réclamation et la date d'envoi de la réponse définitive*

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 réclamant 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

## 7.4 Modèle de courrier à l'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 dans ce délai,*

*-deux mois entre la date de réception de la Réclamation et la date d'envoi de la réponse définitive.*

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 **réclamant** 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

## 8 ANNEXE 2 - Fiche de réclamation téléphonique

**(À conserver dans les dossiers durant la relation avec le Client ou tout Tiers 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 ou tout Tiers	
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"> <li>➤ Menace d'assignation</li> <li>➤ Réclamation faisant suite à plusieurs appels ou courriers</li> <li>➤ Intention de résilier des contrats ou de rompre la relation d'affaire avec GSWTW</li> <li>➤ Mise en cause de la responsabilité professionnelle de GSWTW</li> <li>➤ Risque médiatique et/ou d'image ou menace de saisie de la</li> </ul>	<p>Indiquer si l'un de ces critères est mentionné lors de l'appel téléphonique</p>

<p>presse.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Réclamation émanant d'une association de consommateurs ; menace de saisir ou mettant en copie une association de consommateurs</li> <li>➤ Réclamation émanant d'un organisme officiel</li> <li>➤ Menace de saisir une autorité administrative ou de tutelle</li> <li>➤ Protection des données (CNIL RGPD)</li> </ul>	
<p>Plan d'action :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gestion du dossier par le gestionnaire</li> <li>➤ Transmission du dossier au manager</li> <li>➤ Transmission de la Réclamation présentant des indicateurs de risques au Correspondant Réclamation via le manager</li> </ul>	

## 9 ANNEXE 3 - Registre des Réclamations



Registre des  
Réclamations modèle

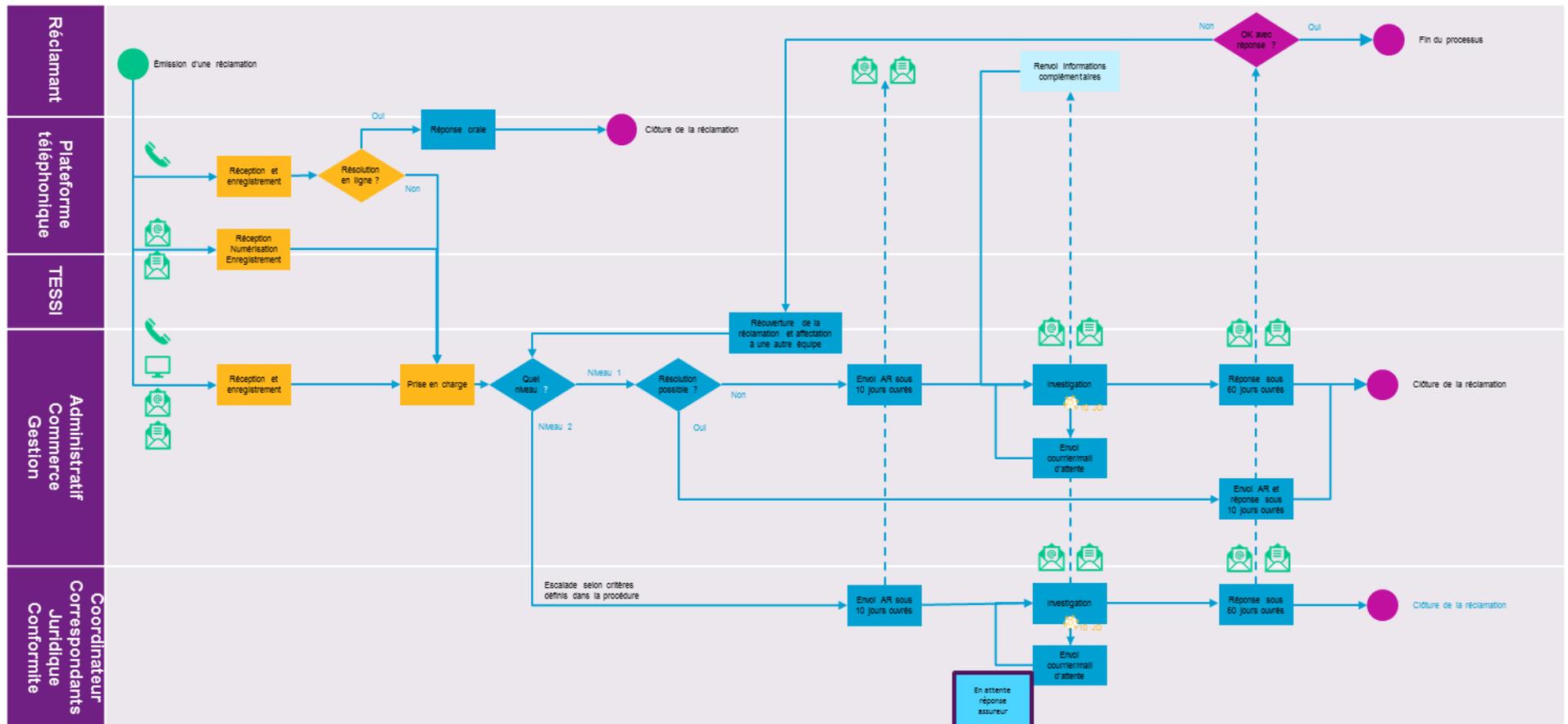
## 10 ANNEXE 4 - Liste des correspondants Réclamations

Bureaux	Correspondants Réclamations	Emails de diffusion
<b>Correspondante Corporate (Puteaux)</b>	Nathalie BILLAUD +33 1 41 43 58 04	nathalie.billaud@grassavoie.com
<b>GS GSO Bordeaux</b>	Mathilde BOCQUENE +33 5 56 00 00 25	mathilde.bocquene@grassavoie.com
<b>GS BS Metz/ Mangin</b>	Audrey PATTEYN +33 3 87 21 48 31 Mickael de MATOS (ADPP) +33 1 41 43 66 91	audrey.patteyn@grassavoie.com mickael.de.matos@grassavoie.com
<b>GS Ouest Lorient</b>	Arnaud TURMEL +33 6 42 52 53 17 Benedicte BAREAUD +33 (0) 2 97 64 89 05	arnaud.turmel@grassavoie.com benedicte.bareaud@grassavoie.com
<b>GS Nord Lille</b>	Catherine BELE +33 3 20 42 42 41	catherine.bele@grassavoie.com
<b>GS Ile de France-Centre</b>	Frederique MEILLAN +33 1 41 43 52 28	frederique.meillan@grassavoie.com
<b>Rhône-Alpes-Auvergne Lyon</b>	Aziza Bouzeghoub +33 4 76 70 87 28	aziza.bouzeghoub@grassavoie.com
<b>Rhône-Alpes-Auvergne Grenoble/Annecy/Aix-les-Bains</b>	Catherine DE BORTOLI +33 4 76 84 87 55	catherine.de.bortoli@grassavoie.com
<b>GS Méditerranée Marseille/Avignon/Montpellier</b>	Sandrine DIEULOUFET +33 4 91 32 75 18	sandrine.dieuloufet@grassavoie.com
<b>Guadeloupe</b>	Quentin GARRETA +33 5 90 326 541	quentin.garreta@grassavoie.com
<b>Martinique</b>	Sébastien de REYNAL +33 5 96 50 23 64	sebastien.de.reynal@grassavoie.com
<b>GS Tahiti Nui</b>	Rémi COSTA	remi.costa@grassavoie.pf
<b>Réunion</b>	Jean-Paul PIROG +33 2 62 20 90 08	jean.paul.pirog@grassavoie.com
<b>GS Nouvelle Calédonie</b>	Baptiste BREMARD +33 00 687 75 72 25	baptiste.bremard@nc.grassavoie.com
<b>Corporate Risk Management - Sales &amp; Client Executives</b>	Jean-Noel DELABROUSSE-MAYOUX +33 1 41 43 64 43	jean.noel.delabrousse.mayoux@grassavoie.com
<b>AFFINITAIRES (fine art, tourisme, sport méca, média ciné, affinity solutions, RC pro indép, hipcover)</b>	Virginie Lombo +33 1 41 43 55 83	virginie.lombo@grassavoie.com
<b>GS NSA Villeurbanne</b>	Christophe D'ANGELO +33 4 37 43 36 10	christophe.dangelo@nsa-gsc.com

<b>Temeris</b>	Cécile AUBERT +33 1 41 43 62 75	c.aubert@temeris.fr
<b>GS Tétard</b>	Philippe FAJARDO +33 1 53 09 25 60	philippe.fajardo@grassavoynetetard.com
<b>GS Yachting</b>	Séverine OILLIC +33 2.28.55.01.07	severine.oillic@grassavoie-yachting.com
<b>GS Districover</b>	Charlène LEROYER +33 2 99 22 33 06 Florence ROUILLIER ( remplaçante) + 33 02 99 22 98 89	charlene.leroyer@bankassur.com florence.rouillier@bankassur.com
<b>Sinistres Puteaux</b>	Marie-Christine POYE +33 1 41 43 51 41	marie.christine.poyer@grassavoie.com
<b>GS Willis Global Aerospace Paris</b>	Sophie MARX +33 1 53 23 70 33	sophie.marx@grassavoie.com
<b>Sports mécaniques</b>	Virginie Lombo +33 1 41 43 55 83 Alain BARONI +33 4 72 34 90 21	virginie.lombo@grassavoie.com alain.baroni@grassavoie.com
<b>Willis Towers Watson SAS</b>	Pierre Wending +33 1 55 91 31 83	pierre.Wending@willistowerswatson.com
<b>Centre de gestion d'Orme</b>	Antoine GALLAS (ADP Privé et affinitaire) +33 2 38 70 37 41 Mickael de MATOS (ADPP) +33 1 41 43 66 91 Sébastien HAQUET +33 2 38 70 37 53	antoine.gallas@grassavoie.com; sebastien.haquet@grassavoie.com mickael.de.matos@grassavoie.com
<b>Centre de gestion de Noisy le Grand</b>	Mickael de MATOS (ADPP) +33 1 41 43 66 91 Mustapha EL BALOAT +33 1 45 92 72 46	mustapha.el.baloat@grassavoie.com mickael.de.matos@grassavoie.com
<b>CGRM</b>	Isabelle PIECQ +33 3.28.24.55.86	isabelle.piecq@cgrm.fr
<b>RM - P&amp;C et RM Auto</b>	Dommages : Anne de MAILLARD +33 1 41 43 61 89 RC : Denise DEOM +33 1 41 43 60 92 Transport : Stéphanie VINCE +33 1 41 43 51 59 RM Auto : Michele ELKRIEFF +33 1 45 92 73 04	anne.de.malliard@grassavoie.com denise.deom@grassavoie.com stephanie.vince@grassavoie.com michele.elkrieff@grassavoie.com
<b>Corporate Risk Management Construction</b>	Sonia PETRIAC +33 1 41 43 54 31	sonia.petriacq@grassavoie.com
<b>Corporate Risk Management indemnisation et recours</b>	Marie-Christine POYE +33 1 41 43 51 41	marie.christine.poyer@grassavoie.com
<b>Corporate Risk Management Spécialités</b>	Christine BECUE +33 1 41 43 53 45	christine.becue@grassavoie.com
<b>ADP Publiques</b>	Mickael de MATOS (ADPP) +33 1 41 43 66 91	mickael.de.matos@grassavoie.com
<b>ADP Privées (Corporate Life) et International</b>	Chantal MORUCCI +33 1 41 43 63 64	chantal.morucci@grassavoie.com
<b>Willis Re - Paris</b>	Anne-Cécile KERDRANVAT +33 1 70 72 69 38	anne- cecile.kerdranvat@willistowerswatson.com
<b>Gras Savoye Dero</b>	Alexane KARMISH +33 2 35 42 70 29	alexane.kharmich.prestataire@grassavoie.com

# 11 ANNEXE 5 – Logigramme du processus de gestion des réclamations

Statut de la réclamation :





## 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](http://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](http://willistowerswatson.com)



**GRAS SAVOYE**

Willis Towers Watson