

Gérer les Réclamations en Europe

Votre guide opérationnel pour le
processus de Lloyd's Europe (LIC)



Notre objectif : Clarté, conformité et excellence dans la gestion des réclamations.

Une gestion efficace des réclamations est un pilier de l'expérience client et une exigence réglementaire incontournable. Ce guide a été conçu pour vous fournir une vision synthétique et actionnable des procédures de Lloyd's Europe, vous permettant de naviguer le paysage européen avec confiance.

1

1. Les Principes Fondamentaux

Comprendre le 'Pourquoi' : notre modèle et vos rôles.

2

2. Le Processus Clé

Maîtriser le 'Comment' : le cycle de vie d'une réclamation standard.

3

3. Les Cas Spécifiques

Gérer la complexité : Part VII, Italie et Espagne.

4

4. Vos Outils et Responsabilités

Agir et performer : ressources, indicateurs et supervision.

1

Partie 1

Les Principes Fondamentaux

Notre philosophie : Chaque réclamation est une opportunité.

“La politique de Lloyd’s Europe est que toutes les réclamations soient traitées rapidement, équitablement et conformément aux exigences réglementaires applicables.”

Qu’est-ce qu’une réclamation ?

Définition EIOPA: “Une déclaration d’insatisfaction adressée à une entreprise d’assurance par une personne, relative au contrat d’assurance ou au service qui lui a été fourni.”

En pratique (Exemple France): “Une simple demande d’information ou de clarification n’est pas une réclamation. Cependant, toute expression d’insatisfaction alléguant une perte financière, une détresse matérielle ou un inconvénient matériel doit être traitée comme une réclamation.”

À retenir

Adoptez une vision large. En cas de doute, traitez une expression d’insatisfaction comme une réclamation. Il vaut mieux notifier en excès que de manquer une exigence réglementaire.

Votre Rôle dans l'Écosystème des Réclamations LIC



Lloyd's Europe (LIC) – Définit le cadre et supervise l'ensemble du processus.



Managing Agent (MA) - Supervise votre activité, coordonne et agit comme point de contact principal avec LIC.



Coverholder (CH) / DCA (Vous) - L'acteur en première ligne. Votre rôle dépend de votre "habilitation à gérer les réclamations".

Avec Habilitation (Complaints Handling Authority)

- Vous gérez la communication directe avec le plaignant (accusé de réception, réponse finale).
- Vous êtes responsable de l'investigation initiale.
- Vous notifiez le MA dans un délai de 7 jours ouvrés.

Sans Habilitation

- Vous transmettez immédiatement la réclamation au MA.
- LIC et le MA gèrent la communication avec le plaignant.
- Vous notifiez le MA, qui doit notifier LIC dans un délai de 2 jours ouvrés.

2

Partie 2

Le Processus Clé : De la Réception à la Résolution

Le Cycle de Vie d'une Réclamation : 5 Étapes Clés



Ce processus standard s'applique à la majorité des cas dans l'EEE. La rigueur à chaque étape est essentielle pour la conformité et la satisfaction client.

Les Premières 48h : Identifier et Notifier Correctement



La Rapidité est Essentielle

Avec habilitation : Vous devez notifier le MA assez rapidement pour qu'il puisse notifier LIC **sous 7 jours ouvrés.**

Sans habilitation : Vous devez notifier le MA immédiatement pour qu'il puisse notifier LIC **sous 2 jours ouvrés.**



L'Outil Central : La Fiche de Notification LIC

Toute réclamation, éligible ou non, doit être notifiée à LIC via la fiche de notification standard. Une fiche incomplète ou incorrecte sera rejetée et retardera le processus.
Ne modifiez jamais les cellules et utilisez toujours la version la plus récente.

Où trouver la fiche ?


Disponible sur le site 'Complaints handling at Lloyd's Europe' ou sur demande auprès de votre MA ou de lloydseurope.complaints@lloyds.com.

La Fiche de Notification : Les Champs qui Font la Différence

1. UMR / Policy Number : Pour identifier sans équivoque le contrat concerné.

2. Date Received : Le point de départ de tous les délais réglementaires. Une erreur ici peut entraîner une non-conformité.

3. Complaint Process (Country) : Détermine les délais et les règles spécifiques applicables (ex: France, Belgique, etc.).



UMR/Policy No.		Date Rcvd		
				Complaint Process (Country)
Part VII		Handling Auth.		Root Cause

4. Part VII : Crucial pour déterminer la responsabilité (LIC vs. MA). Une mauvaise saisie peut entraîner une erreur d'aiguillage complète. (Plus de détails en partie 3).

5. Complaints handling authority : Confirme qui est responsable de la communication avec le client.

6. Root Cause : Essentiel pour notre analyse et l'amélioration continue des processus.

Communiquer avec le Plaignant : Accusé de Réception et Réponse Finale



Objectif: Confirmer la prise en charge et informer sur les délais.

Contenu clé :

- Référence unique de la réclamation LIC.
- Délai de réponse finale applicable selon la réglementation locale.
- **À joindre systématiquement:** Le leaflet LIC 'Your Complaint – How we can help'.



Objectif: Clore l'enquête et fournir une décision claire et justifiée.

Contenu obligatoire :

- Mention claire : 'Réclamation acceptée' (upheld) ou 'rejetée' (rejected).
- Droits de recours à l'organisme de médiation externe (EDR) compétent.
- Droits de recours légaux.
- Lien vers la plateforme ODR de l'UE (si la police a été souscrite en ligne).

Bonne Pratique

Une Communication Orientée Client

Utilisez un langage clair et sans jargon. Faites preuve d'empathie. Assurez-vous de répondre à tous les points soulevés par le plaignant. Les modèles de lettres LIC dans toutes les langues de l'EEE sont disponibles pour vous aider.

Votre Calendrier Réglementaire : Maîtriser les Délais Clés

Accusé de Réception



Réponse Finale



3

Partie 3

Les Cas Spécifiques et Exceptions

Le Cas Particulier du Transfert 'Part VII'

Le transfert Part VII a transféré les **passifs d'assurance** à LIC, mais pas les **passifs de conduite** pour les actes antérieurs au 30 décembre 2020. Cela a un impact direct sur la gestion des réclamations.

30 Décembre 2020



Activité PRÉ-transfert

Concerne les actes de vente, de gestion ou de sinistre survenus **avant** le 30/12/2020.

La réclamation est gérée par le **Managing Agent** selon les procédures de la Corporation du Lloyd's.

Activité POST-transfert

Concerne les actes survenus **après** le 30/12/2020.

La réclamation est gérée par **LIC** selon les procédures de ce guide.

Votre premier réflexe

Pour toute police souscrite avant le 12 avril 2019, posez-vous la question :
**"L'activité (ou l'inactivité)
à l'origine de la réclamation a-t-elle eu lieu avant ou
après le 30 décembre 2020 ?"**

Gérer les Exceptions Géographiques : Italie et Espagne



Italie (LIO - Lloyd's Italian Office)

Périmètre : Toutes les réclamations 'Freedom of Establishment' (FOE) ET les réclamations 'Freedom of Service' (FOS) avec un plaignant résident italien.

Processus Clé : Le LIO centralise la gestion et la communication. Toutes les notifications pour ce périmètre doivent être envoyées à lloydseurope.servizioreclami@lloyds.com.

Espagne (LSO - Lloyd's Spanish Office)

Périmètre : Toutes les réclamations 'Freedom of Establishment' (FOE).

Processus Clé : Le LSO gère toutes les communications avec le plaignant et le régulateur (DGS). Les notifications doivent être envoyées à lloydseurope.madrid@lloyds.com.



Note importante : Pour ces cas, même si vous avez l'habilitation, les bureaux locaux de LIC prennent la main sur la communication. Suivez leurs instructions.

4

Partie 4

Vos Outils et Responsabilités

Votre Boîte à Outils pour une Gestion Conforme



Modèles de Lettres

Accusé de réception, Réponse Finale, Holding Letter disponibles dans toutes les langues de l'EEE sur le site LIC.



Fiche de Notification

La version la plus récente, à utiliser pour chaque réclamation.



Guidance Opérationnelle

Le document de référence complet pour tous les détails des processus.



Ressources en Ligne

Crystal (pour les infos réglementaires) et LWR (pour les notices de réclamation à inclure dans les polices).



Formation en Ligne

Vidéos de formation LIC sur les réclamations disponibles sur Workday Learning.

Une question ? Un doute ?

lloydseurope.complaints@lloyds.com

Notre Supervision : Un Partenariat pour l'Excellence

LIC supervise la fonction réclamations pour garantir la conformité et une qualité de service élevée. Cette supervision s'appuie sur la coordination des Managing Agents et plusieurs outils de contrôle.



1. Quality Assessment (QA)

Une évaluation systématique de chaque dossier de réclamation clôturé. Nous vérifions la complétude, l'exactitude des dates, la conformité de la décision et la qualité de la communication.



2. Sample Checks

Des audits approfondis sur un échantillon de dossiers gérés par les CH/DCA. L'objectif est de vérifier l'équité, l'efficacité et le respect des processus de bout en bout.



3. Performance Metrics

Le suivi d'indicateurs de performance clés (KPIs) pour mesurer le respect des délais et des standards de service.

Vos Indicateurs de Performance Clés (KPIs)



KPI 1 : Délai de Notification

Cible (CH avec habilitation) :

Notification au MA permettant une notification à LIC < **7 jours**.

Cible (CH sans habilitation) :

Notification au MA permettant une notification à LIC < **2 jours**.



KPI 2 : Délai d'Envoi des Projets de Réponse

Cible : Fournir les projets de réponse à LIC/MA au moins **5 à 10 jours ouvrés AVANT** l'échéance réglementaire.



KPI 3 : Qualité des Dossiers

Cible : Score moyen de Quality Assessment et de Sample Check \geq **90%**.

Critères

- Complétude de la fiche de notification, respect des formats, conformité réglementaire des réponses.

Votre performance sur ces indicateurs est un élément clé de notre évaluation de partenariat. Elle reflète directement votre engagement envers nos standards de qualité et de conformité.

Synthèse : Vos 5 Actions Clés pour une Gestion Conforme et Efficace

1



IDENTIFIER LARGEMENT : Considérez toute expression d'insatisfaction comme une réclamation potentielle. Ne prenez pas de risques.

2



NOTIFIER SYSTÉMATIQUEMENT : Utilisez la Fiche de Notification LIC officielle pour chaque cas, en veillant à sa complétude et son exactitude.

3



RESPECTER LES DÉLAIS : Ayez une connaissance précise des délais d'accusé de réception et de réponse finale pour les pays que vous gérez.

4



DISTINGUER PART VII : Pour les anciennes polices, déterminez toujours si l'activité est pré ou post 30 décembre 2020 pour assurer le bon aiguillage.

5



UTILISER LES RESSOURCES : Appuyez-vous sur les modèles, guides et contacts fournis par LIC pour garantir la conformité et l'efficacité.