

Règlement sur la Défense du Client du groupe Zurich en Espagne et des entreprises liées

Service de Défense du client

Le Règlement pour la Défense du Client du groupe Zurich est structuré comme un document unique qui informe la clientèle des mécanismes dont chacune des entités adhérant à ce règlement dispose pour la défense du client et des utilisateurs dans leurs relations avec chacune de ces entités, lorsque leurs réclamations n'ont pas été prises en compte par le bureau, le centre ou le service clients.

Le Règlement répond à la volonté des Entités Affiliées de fournir, aux clients et aux utilisateurs des services de ces entités d'assurance, des moyens appropriés, accessibles et spécialisés, leur permettant de résoudre les problèmes rencontrés avec la plus grande efficacité dans la gestion.

Contrairement aux incidents de procédure qui sont résolus par les propres attributions des différents services de gestion ou de service clients, liés à l'émission de contrats, à la perception des primes, à la gestion des sinistres, etc., propres au domaine de l'assurance, les mécanismes et institutions mis en place pour résoudre les Plaintes et Réclamations qui sont annoncées et traitées dans le présent Règlement, tout en respectant les dispositions légales relatives au service clients des services financiers, sont proposés comme un mécanisme de résolution des conflits, comme un principe de base pour améliorer la qualité de service, et un moyen de résoudre rapidement et avec garantie les cas dans lesquels un client comprend qu'il existe un motif valable de réclamation auprès de l'Entité Affiliée.

Pour résoudre à la fois les plaintes et les réclamations, le groupe Zurich dispose du Service de Défense du Client, en tant qu'organe autonome et distinct des structures des Entités d'Assurances.

L'approbation de l'ordonnance ECO/724/2004 du 11 mars sur les services de défense du Client des entités financières, ainsi que les réglementations les plus récentes relatives à la garantie des droits des consommateurs et des utilisateurs, ou autres qui, dans le même sens, pourront se développer à l'avenir, a décidé le Groupe de Zurich à renouveler sa structure de services pour la Défense du Client, en introduisant des changements liés à la simplification des mécanismes de réclamation dans le domaine de l'assurance, et en attribuant uniquement au Service de Défense du Client la responsabilité de la résolution des réclamations, tant qu'il est consolidé comme une structure spécialisée pour prendre en charge tout type de plainte ou de réclamation qui lui est adressée, éliminant dans ce domaine de l'assurance, la figure du Défenseur du Client ; institution à qui toute la reconnaissance est due à la promotion des services clients et qui, après un long parcours, a collaboré pour établir une solide culture de gestion du service clients et de protection de la clientèle, permettant désormais de concentrer l'activité liée dans une structure unique telle que le SERVICE DE DÉFENSE DU CLIENT.

L'objectif de ce Service sera de se concentrer sur l'amélioration de son accessibilité, la simplification pour le Client et la réduction des délais de réponse, en maintenant un niveau d'engagement envers le Client adapté à l'autonomie de résolution dont il dispose.

La procédure décrite ci-dessous sera gérée par le SERVICE DE DÉFENSE DU CLIENT, lorsqu'il s'agit de plaintes et réclamations aux Compagnies d'Assurance adhérentes, avec suffisamment de force pour éviter de prendre des décisions affectées par des conflits d'intérêts.

Le Règlement est structuré en 6 chapitres, à travers lesquels sont établis à la fois le régime de fonctionnement et les procédures d'utilisation du système, qui se trouvent au Chapitre 3, section 3.3.

Système pour la Défense du client

CHAPITRE 1 : Règlement pour la Défense du Client : Champ d'application.

CHAPITRE 2 : Objet du Règlement pour la Défense du Client.

CHAPITRE 3 : Le Service de Défense du client

3.1 Nomination et révocation du responsable du Service de Défense du client

3.2 Mission du Service de Défense du client

3.3 Procédure de présentation, de traitement et de résolution des plaintes et réclamations auprès du Service de Défense du Client

a) Champ d'application de la procédure

b) Forme, contenu et lieu de présentation des plaintes et réclamations.

c) Déclaration de recevabilité

d) Traitement

e) Délit et désistement

f) Exécution et notification

CHAPITRE 4 : Relations avec le Service des Réclamations de la Direction Générale et des Fonds de Pension.

CHAPITRE 5 : Rapport annuel.

CHAPITRE 6 : Procédure d'inscriptions ou de résiliations du Règlement.

CHAPITRE 1 : Règlement pour la Défense du Client : Champ d'application.

Le présent Règlement contient les règles essentielles pour la gestion et le traitement des plaintes et réclamations que les clients soumettent aux Entités qui font partie du groupe de Zurich en Espagne, qu'elles soient des Entités liées ou qu'elles agissent en tant que succursales (ci-après « Groupe Zurich en Espagne »), et qui ont adhéré au présent Règlement (ci-après dénommées individuellement « Entité affiliée »).

Les Compagnies d'Assurance du groupe Zurich en Espagne, pour protéger les droits de leurs clients, par leur adhésion au Règlement, mettent en place un système de résolution des conflits qui garantit que les plaintes et réclamations présentées seront résolues rapidement et efficacement, selon une procédure dotée d'une transparence et d'une accessibilité maximales.

Dans le cas où l'Entité le prévoit dans le document d'adhésion au présent Règlement, le système permet au Client de transmettre ses réclamations, si elles n'ont pas été prises en charge par les bureaux, centres ou services clients, à l'institution suivante :

- Service de Défense du Client

Il s'agit d'un Service appartenant au groupe Zurich en Espagne, dont la fonction sera le traitement et la résolution des plaintes et réclamations formulées contre l'Entité adhérente. Le Service fonctionne en toute autonomie face aux autres services commerciaux ou opérationnels des organisations respectives. Les résolutions de ce Service sont pleinement acceptées par les Entités.

Le présent règlement est conforme aux exigences énoncées dans l'Arrêté Ministériel ECO/734/2004 du 11 mars sur les services clients des entités financières, décrites au chapitre V de la loi 44/2002 du 22 novembre, des mesures du système financier, et intègre, pour les entités d'assurance, les modifications introduites dans la loi 26/2006, du 17 juillet, sur l'évaluation des assurances et réassurances privées.

CHAPITRE 2 : Objet du Règlement pour la Défense du Client.

Le présent Règlement de Défense du Client régule le rôle du Service de Défense du Client des Sociétés du groupe Zurich en Espagne qui y ont expressément soumis leur adhésion, dans autant de plaintes et réclamations n'ayant pas été prises en charge par le bureau du service clients, ou centre de dialogue avec le client, et qui sont formulées conformément à ce qui est décrit ci-après.

La Plainte est définie comme suit : celles se référant au fonctionnement des services financiers fournis aux utilisateurs par les entités et présentées pour les retards, inattentions ou tout autre type d'action observé dans le fonctionnement de l'entité.

La Réclamation est définie comme suit : celles présentées par les utilisateurs de services financiers qui révèlent, dans le but d'obtenir la restitution de leur intérêt ou droit, des faits spécifiques se référant à des actions ou omissions des entités qui supposent pour ceux qui les formulent un préjudice à ses intérêts ou droits en cas de violation de contrats, de règles de transparence et de protection du client ou de bonnes pratiques et utilisations financières.

Conformément à ce qui précède, le rôle du Service de Défense du Client se développera selon les termes indiqués ci-après :

CHAPITRE 3 : Le Service de Défense du Client

Un Service de Défense du Client (ci-après dénommé SDC) unique est constitué pour les Entités Adhérentes au présent Règlement, dont les fonctions seront le traitement et la résolution des plaintes et réclamations adressées aux sociétés mentionnées.

3.1 Nomination et révocation du responsable du Service de Défense du client

a) Désignation.

Le responsable du Service de Défense du client est nommé par les Conseils d'Administration des Entités adhérant au présent Règlement, par la ou les personnes auxquelles ces Conseils ont délégué cette autorité ou par les Directeurs généraux des Succursales, le cas échéant.

Le responsable du Service de Défense du Client sera une personne de réputation commerciale et professionnelle possédant les connaissances et l'expérience adéquates pour l'exercice de ses fonctions.

L'honorabilité commerciale et professionnelle est accordée à ceux qui ont jusqu'ici maintenu une démarche personnelle de respect des lois commerciales ou des lois qui régulent les activités économiques et le monde des affaires, ainsi que les bonnes pratiques du commerce et de la finance.

Ils possèdent les connaissances et l'expérience adéquates aux fins prévues par l'Arrêté Ministériel ECO/734/2004, et ont exercé des fonctions liées à l'activité financière des entités concernées.

b) Cause d'incompatibilité et d'inéligibilité.

Toute personne exerçant simultanément des fonctions dans le service commercial, marketing, souscription ou traitement des sinistres ne pourra être élue responsable du Service de Défense du Client. De même, toute personne inapte à exercer son activité commerciale conformément aux dispositions de l'article 13 du Code du Commerce ne pourra pas non plus être responsable du Service clients.

c) Durée

Sauf révocation expresse des Entités adhérant au présent Règlement, ou par modification de celui-ci, le poste est considéré comme indéfini.

d) Motifs de révocation.

Le Responsable du Service de protection des clients devra cesser d'exercer ses fonctions d'un commun accord avec le Conseil d'administration des Entités conformes et des Directeurs généraux des Agences qui ont été liées par ces Réglementations. La fonction est également supprimée lorsque l'un des événements suivants se produit : rupture du contrat de travail, pratique d'une activité professionnelle incompatible, incapacité ou non-respect des critères qui conditionnent leur éligibilité.

Si le poste est vacant pour quelque raison que ce soit, les Entités conformes doivent désigner un nouveau Responsable du Service de protection des clients afin d'assurer la continuité et le bon fonctionnement de l'institution.

3.2 Mission du Service de Défense du Client

Le Service de Défense du Client traitera et résoudra les plaintes et les réclamations, transmises directement ou par un représentant, par toutes les personnes physiques ou morales, espagnoles ou étrangères, qui sont des utilisateurs des services fournis par les Sociétés conformes à ces Réglementations, dès lors que ces réclamations ou plaintes concernent leurs droits et leurs intérêts légitimes, qu'ils découlent des réglementations sur la transparence et la protection des clients ou de leur statut d'assuré, de titulaire de police d'assurance, de bénéficiaire de l'un ou de l'autre, ainsi que de la qualité de tiers lésés.

De la même manière, le Service de protection des clients, conformément à la Loi 26/2006 sur la médiation pour l'assurance et la réassurance privées, traitera et résoudra les réclamations et les plaintes que les clients des Sociétés d'assurance susmentionnées peuvent formuler concernant les actions de leurs agents d'assurance et opérateurs bancaires/assureurs.

3.3 Procédure de présentation, de traitement et de résolution des plaintes et réclamations auprès du Service de Défense du Client

a) Champ d'application de la procédure

Traitement des requêtes et réclamations conformément aux dispositions du présent Règlement, à condition qu'elles n'aient pas été préalablement résolues par le service, bureau ou service objet de la réclamation.

- Date limite de dépôt des requêtes et réclamations :

Les réclamations seront présentées dans un délai de deux ans à compter de la date à laquelle le Client a eu connaissance des faits à l'origine de la requête ou de la réclamation ou, selon le cas, tant que l'action n'a pas été prescrite de réclamation judiciaire.

- Délai pour la résolution des requêtes et réclamations :

Le Service de Défense du client disposera d'un délai de deux mois pour émettre la résolution à compter de la présentation de la requête ou réclamation, et le demandeur pourra, à compter de la fin de cette période, s'adresser au Service des réclamations de la Direction Générale des Assurances et des Fonds de pension, le cas échéant.

Nonobstant ce qui précède, et en conséquence de l'adhésion au guide de bonnes pratiques pour la résolution interne des réclamations promue par les employeurs de l'UNESPA, nous assumons volontairement les engagements suivants :

-Résoudre, dans un délai maximum d'un mois, les requêtes et réclamations des titulaires, assurés, bénéficiaires et tiers lésés par le service client ou le service de Défense du client.

- Lorsqu'il n'est pas possible de répondre dans le délai susmentionné, nous informerons le plaignant des causes du retard et indiquerons quand l'enquête est susceptible de s'achever et que la requête sera résolue.

b) Forme, contenu et lieu de présentation des plaintes et réclamations.

1) Les requêtes et réclamations peuvent être présentées personnellement ou par l'intermédiaire d'un représentant, par écrit, à tout Bureau ouvert au public de l'Entité qui fait l'objet de la requête ou réclamation ou directement au SDC à l'adresse indiquée par les Entités adhérentes.

2) Le document/formulaire dans lequel la requête ou la réclamation est présentée doit indiquer :

a) Nom, prénom et adresse de l'intéressé et, le cas échéant, de la personne qui le représente, dûment accréditée ; numéro du document national d'identité des personnes physiques et des données relatives à l'enregistrement public des personnes morales.

b) Motif de la requête ou de la réclamation, avec une description claire des questions sur lesquelles une décision est demandée.

c) Bureau ou bureaux, département ou service où les faits faisant l'objet de la requête ou de la réclamation se seraient produits.

d) Que le demandeur ne sait pas si l'objet de la requête ou de la demande est étayé par une procédure administrative, arbitrale ou judiciaire.

e) Lieu, date et signature

f) Le demandeur doit fournir, avec le document contenant les données des lettres précédentes, les preuves documentées en sa possession sur laquelle sa requête ou réclamation est fondée.

c) Déclaration de recevabilité

1. Prise en charge :

La requête ou réclamation est prise en charge par l'Entité, si elle n'a pas été résolue par le bureau ou le centre objet de la requête ou réclamation, elle sera transmise au SDC.

Le calcul du délai de résolution de la requête comptera dès sa formulation devant le SDC.

3.3 Procédure de présentation, de traitement et de résolution des requêtes et réclamations devant le Service de Défense du client

a) Portée de la procédure

Traitement des réclamations et des plaintes en conformité avec les dispositions de ces Réglementations, à condition qu'elles n'aient pas été résolues auparavant par le département, le bureau ou le service qui fait l'objet de la réclamation.

- Date limite de présentation des plaintes et réclamations :

Les réclamations doivent être présentées dans un délai de deux ans à compter de la date à laquelle le Client a eu connaissance des faits à l'origine de la plainte ou de la réclamation ou, le cas échéant, jusqu'à la prescription des faits donnant lieu à des poursuites devant les juridictions pénales.

- Date limite pour la résolution des réclamations et des plaintes :

Le Service de Défense du client disposera d'un délai de deux mois pour émettre la résolution à compter de la présentation de la requête ou réclamation, et le demandeur pourra, à compter de la fin de cette période, s'adresser au Service des réclamations de la Direction Générale des Assurances et des Fonds de pension, le cas échéant.

Nonobstant ce qui précède, et en conséquence de l'adhésion au guide de bonnes pratiques pour la résolution interne des réclamations promue par les employeurs de l'UNESPA, nous assumons volontairement les engagements suivants :

-Résoudre, dans un délai maximum d'un mois, les plaintes et réclamations des preneurs, assurés, bénéficiaires et tiers lésés par le service ou le département de Défense du client.

- Lorsqu'il n'est pas possible de répondre dans un tel délai, nous informerons le demandeur des causes du retard et lui indiquerons à quel moment l'enquête devrait être terminée et la réclamation résolue.

b) Forme, contenu et lieu de présentation des plaintes et réclamations.

1) Les plaintes et réclamations peuvent être présentées en personne ou par l'intermédiaire d'un représentant, par écrit, à tout Bureau ouvert au public de l'Entité concernée par la plainte ou la réclamation ou bien directement au SDC à l'adresse indiquée par les Entités adhérentes.

2) Le document/formulaire dans lequel la plainte ou la réclamation est présentée devra indiquer :

a) Nom, prénom et adresse de l'intéressé et, le cas échéant, de la personne qui le représente, dûment accréditée ; numéro du document national d'identité des personnes physiques et les données du registre du commerce et des sociétés pour les personnes morales.

b) Motif de la réclamation ou de la plainte, accompagné d'une explication claire des points devant être examinés.

c) Bureau ou bureaux, département ou service dans lequel les faits qui font l'objet de la réclamation ou du sinistre ont eu lieu.

d) Que le demandeur ignore que l'objet de la plainte ou de la réclamation est étayé par une procédure administrative, d'arbitrage ou judiciaire.

e) Lieu, date et signature

f) Le demandeur doit fournir, avec le document contenant les données des courriers précédentes, les preuves écrites dont il dispose pour justifier sa plainte ou réclamation.

c) Déclaration de recevabilité

1. Réception :

Une fois que la réclamation ou la plainte a été reçue par l'Entité, si elle n'a pas été résolue par le bureau ou le centre qui fait l'objet de la réclamation ou de la plainte, elle sera transmise au SPC.

Le calcul du délai de résolution de la réclamation commencera à partir de sa formulation auprès du SPC.

Dans tous les cas, la réception doit être confirmée par écrit et la date de présentation doit être prise en compte pour le calcul du délai en question.

d) Traitement.

Dès lors que l'admission pour traitement a été décidée, le dossier contenant tous les documents produits jusqu'à l'admission, ainsi que les documents compilés après, sera ouvert.

Le SPC peut, dans le cadre du traitement des fichiers, du demandeur et des différents départements et services de l'entité concernée, collecter toutes les données, précisions, rapports, éléments de preuve qu'il juge utile, ainsi que les arguments du Département ou du Service qui fait l'objet de la réclamation, afin de rendre sa décision finale.

e) Délit et retrait.

Si, à la lumière de la réclamation ou de la plainte, l'entité, le département ou le service juge bon d'ouvrir une enquête, il doit en informer le SPC.

Le cas échéant, le SPC peut exiger à l'Entité faisant l'objet de la réclamation, de faire preuve de la plus grande rigueur possible dans la mise en œuvre des procédures nécessaires pour

honorer ses obligations. Une fois que ces obligations ont été honorées, les justificatifs correspondants doivent être envoyés au SPC.

Ces justifications ne seront pas nécessaires en cas de retrait explicite de la part du demandeur.

En cas de retrait, le SPC mettra fin à la procédure et classera le dossier sans suite.

f) Exécution et notification

1. Le service de protection des clients disposera d'un délai légal de deux mois pour rendre sa décision à compter de la date de dépôt de la réclamation ou de la plainte, le demandeur ayant la possibilité au terme de ce délai de s'adresser au service réclamations de la Direction générale de l'Assurance et des Fonds de pension, le cas échéant.

Sans préjudice de ce qui précède et au titre du respect du guide des bonnes pratiques internes pour la résolution des plaintes promues par le secteur et par l'employeur UNESPA, nous prenons volontairement les engagements suivants :

-Résoudre, dans un délai maximum d'un mois, les plaintes et réclamations des preneurs, assurés, bénéficiaires et tiers lésés par le département ou le service de Défense du client.

- Lorsqu'il n'est pas possible de répondre dans un tel délai, nous informerons le demandeur des causes du retard et lui indiquerons à quel moment l'enquête devrait être terminée et la réclamation résolue

. Pour le calcul de ce délai, le temps pris par le demandeur pour compléter les documents conformément à l'article 3.3 c-2 de ces Réglementations ne sera pas pris en compte. La décision sera communiquée aux parties dans un délai maximum de dix jours à compter de cette date.

Si la décision ne respecte pas les critères retenus dans des cas similaires précédents, les raisons doivent être communiquées.

2. La décision sera communiquée aux parties intéressées dans un délai de dix jours calendaires à compter de cette date, par écrit ou par un moyen informatique, électronique ou télématique, à condition qu'ils permettent de lire, d'imprimer et de conserver les documents et qu'ils répondent aux exigences de la Loi 59/2003 du 19 décembre sur les signatures électroniques, tel que désigné expressément par le demandeur et, en l'absence d'indication, par les moyens mis à disposition pour déposer la réclamation ou la plainte.

3.- La décision favorable au demandeur du SPC sera contraignante pour les Entités qui font l'objet de la réclamation. Ce caractère contraignant n'interdit en aucun cas d'engager des procédures judiciaires ou de recourir à d'autres mécanismes d'arbitrage ou de règlement des litiges, ni d'exercer des fonctions de surveillance et de contrôle administratives.

L'entité concernée devra appliquer la décision dès que possible, dans un délai qui ne pourra dépasser trente jours calendaires.

4. Lorsque la décision est défavorable au demandeur, ou en cas de désaccord de ce dernier, ou après l'expiration du délai de deux mois prévu dans le paragraphe 1.- ci-dessus sans que la décision ne lui ait été communiquée, le demandeur peut s'adresser au Service Réclamations de

la Direction générale de l'Assurance et des Fonds de pension. Ce droit accordé au Client sera expressément mentionné dans la décision.

CHAPITRE 4 : Relations avec le Service des Réclamations de la Direction Générale et des Fonds de Pension.

Pour toutes les Entités qui se sont engagées à respecter le présent Règlement, le Service de Défense du Client devra répondre aux exigences ou aux avis que le Service de Réclamations de la Direction générale de l'Assurance et des Fonds de pension peut leur communiquer/imposer dans l'exercice de leurs fonctions, via le Partenaire préposé au Service de Réclamations de la Direction Générale de l'Assurance et des Fonds de Pension ou via le Responsable du Service de protection des clients.

CHAPITRE 5 : Rapport annuel.

Au premier trimestre de chaque année, le Service de protection des clients devra transmettre au Conseil d'administration ou un organe équivalent ou à la Direction générale de la Succursale des entités membres, selon les cas, un rapport détaillé sur l'évolution de sa fonction au cours de l'exercice précédent, conformément à l'article 17 de l'Ordonnance ECO/734/2004 du 11 mars.

Un résumé du rapport sera inclus dans le Rapport annuel des Entités.

CHAPITRE 6 : Procédure d'inscriptions ou de résiliations du Règlement.

Afin d'être régie par le présent Règlement, l'Entité qui en fait la demande, outre le fait d'appartenir au Groupe Zurich en Espagne ou dont une partie du capital est détenue par l'une des Entités dudit Groupe, ou Zurich Insurance plc, Succursale en España, ou un autre assureur du Groupe Zurich, doit adresser une demande d'adhésion écrite à ce dernier dans laquelle elle s'engage expressément à respecter ces Réglementations pour la protection des clients et indiquer le Responsable du Service.

Le document d'adhésion doit être également présenté à l'ILMO. M. : Directeur Général de la Direction Générale de l'Assurance et des Fonds de Pension du ministère de l'Économie et de la Compétitivité.

Afin de ne plus être assujetti à ces Réglementations, une demande écrite doit être transmise avec les mêmes exigences que le document d'adhésion susmentionné.

En cas de demande d'annulation, les conditions doivent être explicitées et le document doit mentionner des informations telles que la date, les moyens disponibles pour la gestion des fichiers traités et la conservation des fichiers clos pendant l'adhésion, ainsi que l'identité de la personne qui est chargée de la rédaction du rapport ou de la partie du rapport annuel de la Défense du client, entre autres, aux fins de mettre en place une transition qui permet l'application des règles applicables aux services, ainsi que la gestion en bonne et due forme des réclamations.

Rédigé à Barcelone, le 28 septembre 2016