

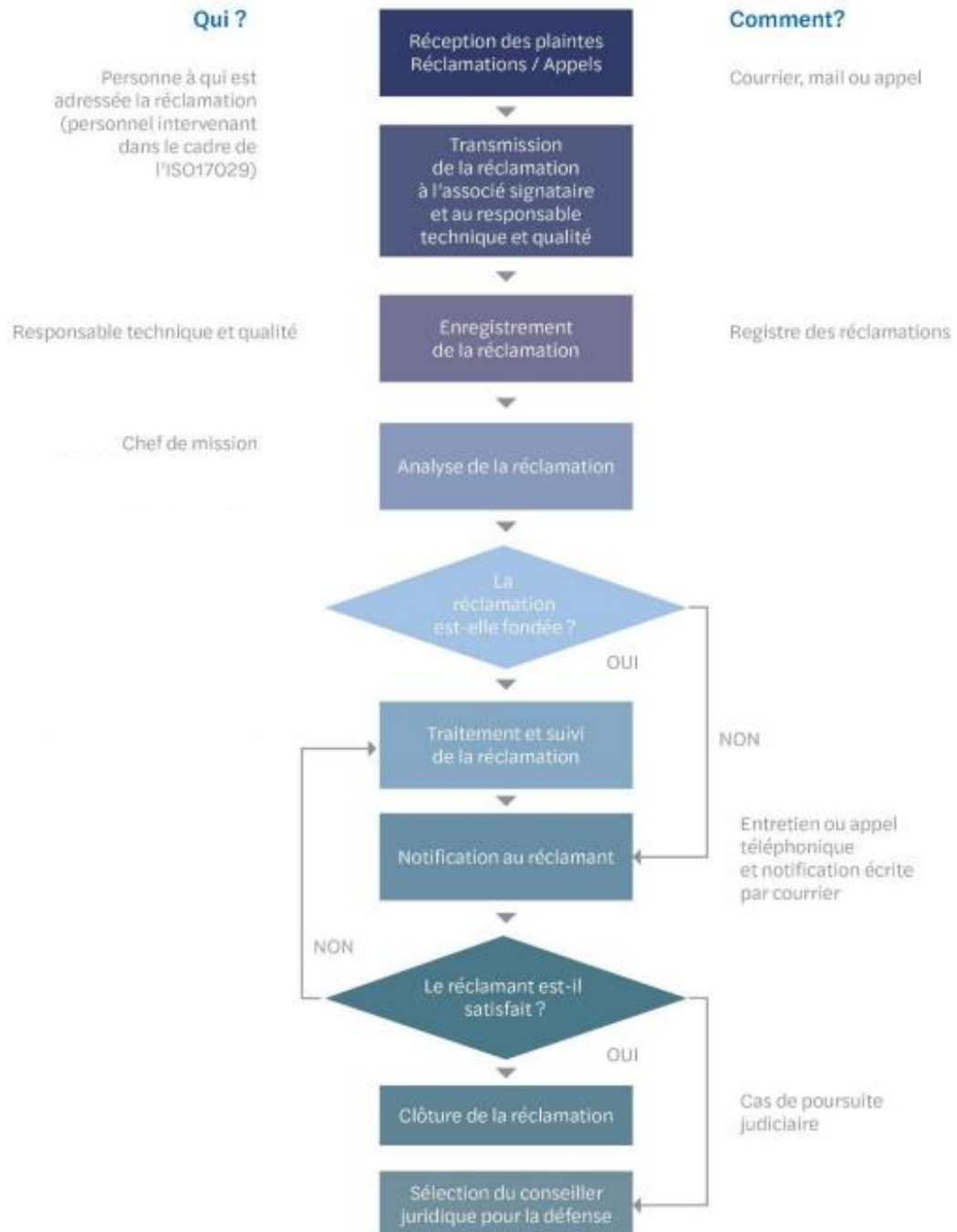
EXIGENCES DE LA NORME NF
EN ISO/IEC 17029



*Procédure de gestion des
appels et des plaintes*

Processus de gestion des appels et des plaintes

Processus de gestion des appels et des plaintes



La réception des plaintes

Les plaintes peuvent être adressées par différents canaux : courrier, mail ou appel.

NB. La décision en cas d'appel est établie, ou revue et approuvée par des personnes qui ne sont pas intervenues dans la décision faisant l'objet de l'appel en cause.

NB2. Afin de garantir l'impartialité, la révision ou la mise en œuvre de la résolution/décision des plaintes/appels sera effectué par une salariée hors direction : Magali Rousseau.

L'examen et le traitement des plaintes et des appels

Dès réception, toute plainte doit faire l'objet d'une confirmation écrite par la direction de Backbone qui devra expliquer la manière dont la plainte sera traitée.

Toutes les mesures prises doivent être documentées. Il est important de se rappeler que tous les documents ainsi que la correspondance produite dans le traitement d'une réclamation peuvent être passés au crible par un régulateur ou un tiers.

Les réclamations reçues et la manière dont elles ont été résolues doivent être consignées dans un registre afin de :

- Suivre les progrès concernant la résolution des réclamations,
- Réaliser un suivi, pour s'assurer que les mesures correctives appropriées ont bien été prises et que l'exposition aux risques au sein du groupe a été évaluée/mise à jour.

Les réclamations doivent être immédiatement examinées par quelqu'un d'indépendant du travail effectué et tous les faits établis à travers des discussions avec les membres de l'équipe, ainsi qu'à travers l'examen des dossiers ou des documents de travail pertinents.

S'il s'avère que la réclamation est fondée, des mesures correctives doivent être prises dès que possible. Avec l'accord de l'associé responsable de la police d'assurance responsabilité professionnelle, une offre permettant de remédier à la situation pourra être faite au client sans toutefois admettre la responsabilité de la société.

Si l'enquête conclut qu'il n'y a aucun motif permettant de justifier la réclamation, la position du cabinet doit être expliquée au réclamant lors d'une réunion ou d'un entretien téléphonique suivi d'une explication écrite. Des précautions doivent être prises pour maintenir la confidentialité du client.

Si le réclamant demeure insatisfait et indique que de nouvelles mesures seront prises telles qu'une réclamation auprès d'un organisme de réglementation ou encore une action en justice, la situation doit être portée à l'attention de la direction du cabinet.

Face aux éventuelles questions de la presse au sujet d'une plainte ou d'une réclamation, tout

commentaire doit être fait en conformité avec la politique Backbone sur la gestion de crise ; il se peut que des avocats-conseils soient engagés.

Les mesures à prendre à la suite des résultats des enquêtes

Le suivi et l'analyse des plaintes font partie des indicateurs permettant d'améliorer continuellement la qualité de nos prestations, à travers :

- La mise en œuvre de mesures correctives à l'égard d'une certaine mission ou des collaborateurs impliqués ;
- La communication des leçons tirées des conclusions de l'enquête (et de la jurisprudence professionnelle) lors des sessions de formation ;
- Les changements apportés aux politiques et procédures de contrôle qualité ;
- Des mesures disciplinaires contre ceux qui ne respectent pas les politiques et procédures.

En cas de menaces de poursuites judiciaires, l'associé :

- Communique la demande telle que requis par le courtier d'assurances ;
- Sélectionne le conseiller juridique pour aider à la défense de la réclamation ;
- Organise des réunions avec les partenaires en charge de la mission et les avocats afin de rassembler les informations pour la défense ;
- Fournit un soutien dans le cadre des répétitions à l'oral en cas d'examen par des avocats ou des organismes disciplinaires professionnels ;
- Organise la revue des documents pertinents.