

POLITIQUE DE RÉCLAMATIONS

Conforme à la recommandation ACPR 2024-R-02

La société CLARTAN COURTAGE, intermédiaire en assurance, établit et maintient opérationnelle une procédure efficace et transparente en vue du traitement raisonnable et rapide des réclamations adressées par l'ensemble des souscripteurs de contrats d'assurance-vie dont elle est le courtier.

CLARTAN COURTAGE délègue à sa société mère CLARTAN ASSOCIÉS et plus spécifiquement à son Responsable de la Conformité et du Contrôle Interne (RCCI) et au secrétariat général le traitement de ses réclamations.

La présente politique est diffusée à l'ensemble des collaborateurs concernés et fait l'objet d'une revue régulière.

I. **DEFINITION ET PERIMETRE**

1.1. Définition d'une réclamation

Constitue une réclamation l'expression d'un mécontentement d'un client envers CLARTAN COURTAGE concernant :

- La commercialisation, la gestion ou l'exécution d'un contrat d'assurance-vie
- Un manquement à ses obligations professionnelles
- Un dysfonctionnement dans la qualité du service rendu

Une réclamation se distingue d'une simple demande d'information, de conseil ou de prestation de service qui ne traduit pas l'insatisfaction du client.

1.2. Canaux d'expression

Les réclamations peuvent être exprimées par tout canal, écrit ou oral :

- **Écrit** : courrier postal, courriel, formulaire en ligne
- **Oral** : téléphone, entretien en face-à-face

Conformément aux recommandations de l'ACPR, toute réclamation exprimée oralement qui ne peut faire l'objet d'une résolution immédiate et satisfaisante fait l'objet d'une invitation à la formalisation écrite auprès du réclamant.

II. **ORGANISATION DU TRAITEMENT DES RECLAMATIONS**

2.1. Responsabilités et délégations

Les responsabilités en matière de traitement des réclamations sont réparties comme suit :

Le Gérant de CLARTAN COURTAGE :

- Valide les réponses aux réclamations
- S'assure de la conformité du dispositif

CLARTAN COURTAGE

- Est destinataire du reporting annuel

Le RCCI de CLARTAN ASSOCIÉS :

- Pilote le dispositif de traitement des réclamations
- Supervise le respect des délais
- Valide les réponses aux réclamations
- Effectue l'analyse qualitative et quantitative des réclamations
- Identifie les dysfonctionnements et mesures correctives
- Établit le reporting annuel

Le Secrétariat Général :

- Réceptionne et enregistre les réclamations
- Transmet les réclamations aux personnes compétentes
- Assure le suivi administratif
- Envoie les accusés de réception
- Tient à jour le registre des réclamations

2.2. Compétences requises

Les collaborateurs habilités à traiter les réclamations disposent :

- D'une bonne connaissance des produits, services et contrats d'assurance-vie
- D'une maîtrise de la réglementation applicable
- D'une formation au traitement des réclamations
- D'une capacité d'analyse et de résolution de problèmes

2.3. Formation des collaborateurs

Tous les collaborateurs susceptibles d'être en contact avec la clientèle sont formés à :

- L'identification des réclamations (distinction avec les demandes simples)
- L'orientation des réclamants vers les canaux appropriés
- La procédure interne de traitement
- L'invitation à la formalisation écrite des réclamations orales

III. PROCEDURE ET TRAITEMENT

3.1. Réception des réclamations

Toute réclamation peut être transmise :

- Par courrier postal :** CLARTAN COURTAGE
Service Réclamations
11 avenue Myron Herrick - 75008 Paris
- Par courriel :** contact@clartan.com

CLARTAN COURTAGE

Par téléphone ou en face-à-face : Si la réclamation ne peut être résolue immédiatement, le collaborateur invite le réclamant à formaliser sa demande par écrit via l'un des canaux ci-dessus.

3.2. Enregistrement

Dès réception d'une réclamation écrite, le secrétariat général :

- Enregistre la réclamation dans le registre dédié avec les informations suivantes :
 - Date de réception
 - Canal de réception
 - Identité du réclamant
 - Nature et objet de la réclamation
 - Produit ou service concerné
- Transmet la réclamation au service concerné
- Informe le gérant de CLARTAN COURTAGE et le RCCI de CLARTAN ASSOCIÉS

3.3. Accusé de réception

Un accusé de réception est envoyé au réclamant dans un délai maximum de **10 jours ouvrables** à compter de la réception de la réclamation, sauf si la réponse définitive est apportée dans ce délai.

L'accusé de réception comporte :

- La confirmation de la prise en compte de la réclamation
- Le délai prévisionnel de réponse (maximum 2 mois)
- Les coordonnées du service traitant la réclamation
- **Les modalités d'accès à la page dédiée du site internet** (<https://www.clartan.com/document/politique-de-reclamation-clartan-courtage/>) comportant toutes les informations relatives au processus de traitement et à la médiation

3.4. Instruction

Le service compétent procède à l'analyse de la réclamation :

- Examen des faits et des documents
- Vérification de la conformité des pratiques
- Recherche de solution appropriée
- Respect de la cohérence entre les délais de traitement et l'objet du mécontentement (traitement prioritaire en cas d'urgence ou de réclamation portant sur un délai d'exécution)

3.5. Réponse

Sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées, CLARTAN COURTAGE apporte une réponse au client dans un délai maximum de **2 mois** suivant la date d'envoi de la réclamation.

La réponse :

- Est claire, précise et motivée

CLARTAN COURTAGE

- Apporte une solution ou explique les raisons du refus
- Est validée par le gérant de CLARTAN COURTAGE et le RCCI de CLARTAN ASSOCIÉS
- Est consignée dans le registre des réclamations

Toute réponse mentionne obligatoirement :

- Les voies de recours possibles
- **Les coordonnées du médiateur** pouvant être sollicité (cf. section IV)
- **Les modalités pratiques de saisine** du médiateur

IV. MEDIATION

4.1. Recours au médiateur

En cas de désaccord persistant après la réponse de CLARTAN COURTAGE, le client peut prendre contact avec un médiateur, notamment le médiateur de l'ACPR.

4.2. Coordonnées du médiateur de l'ACPR

Par courrier postal : **Autorité de contrôle prudentiel et de résolution**
Médiateur de l'ACPR
Direction du contrôle des pratiques commerciales
75436 - PARIS CEDEX 09

Site internet de l'ACPR : <https://acpr.banque-france.fr>

4.3. Conditions de saisine

Le médiateur peut être saisi :

- Après épuisement des voies de recours internes
- Dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite
- Gratuitement

V. INFORMATION DES CLIENTS

5.1. Page dédiée sur le site internet

Une page dédiée accessible sans identification préalable est disponible sur le site www.clartan.com (<https://www.clartan.com/document/politique-de-reclamation-clartan-courtage>).

Cette page comporte :

- La définition d'une réclamation
- Les canaux pour adresser une réclamation
- La procédure de traitement (étapes et délais)
- Les informations relatives au médiateur

CLARTAN COURTAGE

- Les coordonnées du service réclamations

5.2. Documents contractuels

Les documents contractuels et précontractuels remis aux clients mentionnent :

- Les modalités de réclamation
- Le lien vers la page dédiée du site internet

VI. SUIVI, CONTROLE ET AMELIORATION CONTINUE

6.1. Suivi par le RCCI

Les réclamations font l'objet d'un suivi chronologique régulier par le RCCI de CLARTAN ASSOCIÉS afin de :

- Déetecter tout retard dans le traitement
- S'assurer que chaque réclamation a fait l'objet d'un traitement
- Vérifier que les réponses ont été communiquées aux clients
- Identifier les réclamations en cours de traitement
- Respecter les délais réglementaires

6.2. Analyse qualitative et quantitative

Le RCCI procède à une analyse régulière des réclamations permettant d'identifier :

- Les typologies de réclamations (nature, produit, service)
- Les causes récurrentes de mécontentement
- Les dysfonctionnements organisationnels ou procéduraux
- Les erreurs d'application de dispositions légales, réglementaires ou contractuelles

6.3. Mesures correctives

En cas d'identification d'un dysfonctionnement systémique ou d'une application erronée d'une disposition légale, réglementaire ou contractuelle, CLARTAN COURTAGE prend, dans des délais raisonnables, les mesures correctives appropriées, notamment :

- Correction du dysfonctionnement identifié
- Régularisation de la situation des clients concernés
- Mise à jour des procédures et formations
- Renforcement des contrôles

6.4. Reporting annuel

Le RCCI soumet, au moins annuellement, au gérant de CLARTAN COURTAGE et aux instances de gouvernance appropriées de CLARTAN ASSOCIÉS, une synthèse comportant :

CLARTAN COURTAGE

- Le nombre et la nature des réclamations reçues
- Les délais moyens de traitement
- Une analyse de la qualité du dispositif mis en place
- Une description des éventuels dysfonctionnements identifiés
- Les mesures correctives mises en œuvre ou à prévoir
- Les recommandations d'amélioration du dispositif

VII. REVUE DE LA POLITIQUE

La présente politique fait l'objet d'une revue annuelle par le RCCI afin de s'assurer :

- De sa conformité avec l'évolution de la réglementation
- De son adéquation avec l'activité de CLARTAN COURTAGE
- De son efficacité opérationnelle