



Politique de gestion des plaintes

BVg (Belgique – Pays-Bas – AAM)

Anvers, le 10 novembre 2021
Degré de sensibilité : public

Argenta Banque d'Épargne et Argenta Assurances SA, Belgiëlei 49-53, 2018 Anvers

Résumé exécutif

Ce document décrit le cadre, y compris les rôles et les responsabilités, relatif à la gestion des plaintes au sein du Groupe Argenta (Argenta Banque d'Épargne, Assurances Argenta, Argenta Banque d'Épargne succursale aux Pays-Bas, Argenta Asset Management et Averstar Asset Management).

Par « gestion des plaintes », il est fait référence à l'identification, à l'enregistrement, à l'analyse, au traitement, au suivi et au compte rendu des plaintes. En outre, grâce à la gestion des plaintes, des propositions d'amélioration, des signaux ainsi que des risques seront identifiés et suivis.

Gestion des versions

Date	Version	Explication
12/10/2018	1.0	Rédigé en concertation entre Argenta Belgique, Argenta Pays-Bas et Argenta Asset Management
10/11/2021	1.1	Mis à jour en concertation entre Argenta Belgique, Argenta Pays-Bas et Argenta Asset Management : Argenta Assurances succursale aux Pays-Bas a été retiré de la politique.

Documents connexes

- Procédure de gestion des plaintes Belgique
- Procédure de gestion des plaintes Pays-Bas
- Procédure de gestion des plaintes Argenta Asset Management
- Document d'orientation relative à la gestion des feed-back à l'échelle de l'entreprise de 2015

Table des matières

Contents

Résumé exécutif.....	2
Gestion des versions.....	2
Documents connexes.....	2
I. Cadre général.....	4
1. Champ d'application.....	4
2. Les entités d'Argenta concernées.....	4
3. Stratégie.....	4
5. Cadre et réglementation applicables.....	5
II. GESTION DES FEED-BACK ET DES PLAINTES.....	6
1. Objectifs.....	6
2. Définitions.....	6
III. ORGANISATION ET RESPONSABILITÉS.....	7
1. Place dans l'organisation.....	7
2. Responsabilités.....	7
3. Indemnisations.....	7
4. Communication des informations.....	7
IV. GOUVERNANCE ET REPORTING.....	8
1. Gouvernance.....	8
2. Reporting.....	8

I. Cadre général

1. Champ d'application

Cette politique concerne les plaintes adressées à Argenta, peu importe le domaine de la plainte (produit, processus, procédure...), le canal par lequel la plainte est arrivée (par exemple, le client, le responsable d'agence ou une personne intermédiaire, l'instance officielle) ou l'identité du plaignant (client, tiers...). Elle reprend la gestion complète de la plainte, de sa réception jusqu'à sa clôture, ainsi que l'indemnisation éventuelle. Elle n'est pas uniquement décisive pour répondre aux plaintes individuelles, mais également pour apporter des solutions structurelles aux problèmes à l'origine de ces plaintes.

2. Les entités d'Argenta concernées

Cette politique est d'application pour toutes les entités et tous les membres du personnel du Groupe Argenta :

- Argenta Banque d'Épargne et Argenta Assurances SA (« BVg »)
- Argenta Banque d'Épargne (« Aspa ») et Argenta Banque d'épargne succursale aux Pays-Bas
- Argenta Assurances SA (« Aras »)
- Argenta Asset Management SA (« AAM ») et filiale Arvestar Asset Management SA (« Arvestar »)
- Toutes les agences Argenta

Par membres du personnel on entend tous les membres du personnel permanents et temporaires d'Argenta ayant un statut de salarié ou d'indépendant, y compris les membres du conseil d'administration et du comité de direction, les membres du personnel ayant une mission temporaire, les membres du personnel « as a service », les responsables et les membres du personnel des agences.

3. Stratégie

Dans sa stratégie, Argenta choisit de placer les clients (et à leurs intérêts) au cœur de ses préoccupations, et ce à tout moment, tant en Belgique, qu'aux Pays-Bas et que chez AAM. Cela signifie qu'Argenta tiendra toujours compte des besoins et des attentes des clients.

Cela détermine la manière dont les plaintes seront traitées. Cela s'exprime, d'une part, par le fait que les intérêts des clients sont toujours au centre du traitement individuel des plaintes et, d'autre part, par la reconnaissance qu'Argenta accorde à l'importance du feed-back des clients. Les feed-back des clients constituent une source d'informations importante en vue d'obtenir une image précise des besoins et des attentes des clients. Ces feed-back offrent à Argenta la possibilité d'évaluer et d'améliorer ses produits, services et processus en continu.

4. Chartes apparentées, politiques et procédures au sein d'Argenta

La présente politique ne peut être dissociée du mémorandum de gouvernance. Cette charte décrit :

- La définition de mission et les objectifs d'entreprise d'Argenta ;
- La structure, l'actionnariat et la direction du Groupe Argenta, notamment par le conseil d'administration et les comités de direction au niveau de Bvg, Aras et Aspa ;
- L'évaluation périodique et le fonctionnement de la structure de gestion par le modèle des trois lignes de maîtrise (aussi appelé « modèle des trois lignes de défense ») ; et
- La concertation entre le Groupe Argenta et ses filiales.

La présente politique décrit la politique au niveau du groupe. Son application au sein des diverses entités d'Argenta est décrite plus en détail dans les procédures distinctes pour chaque entité Argenta et dans les contrats de prestations de services internes en la matière. Chaque entité Argenta suit cette politique en poursuivant son élaboration et ne s'en écarte que si la stratégie, le contexte ou la législation le justifie. Le principe « comply or explain » s'applique à chaque filiale.

5. Cadre et réglementation applicables

L'attention extérieure portée à la gestion qualitative des plaintes au sein des banques et des compagnies d'assurance est considérable. Les lois et réglementations applicables à la gestion de plaintes diffèrent d'un pays à l'autre et sont donc décrites plus en détail dans les procédures de chaque entité.

II. GESTION DES FEED-BACK ET DES PLAINTES

1. Objectifs

Le but de la gestion des plaintes est de traiter toute forme d'insatisfaction de manière qualitative et efficace. Cela signifie que les rectifications nécessaires en ce qui concerne les plaintes individuelles doivent être effectuées de manière rapide et efficace. Si l'équipe de la gestion des plaintes estime qu'aucune rectification n'est nécessaire, elle s'efforcera de le faire comprendre de manière du mieux possible au plaignant par le biais d'une communication axée sur le client et une explication de la situation.

La gestion efficace des plaintes fait partie de la vision de la gestion des feed-back à l'échelle de l'entreprise. Cette vision stipule qu'Argenta :

- tient à être informée de tous les feed-back ;
- veut en tenir compte ;
- et veut, sur cette base, s'améliorer en continu afin de fournir un meilleur service.

En étant à l'écoute des besoins et des attentes des clients (« voice of the customer »), des signaux et des risques sont identifiés, ce qui permet l'évaluation et l'optimisation continues de l'offre et de la gestion. De cette façon, les plaintes futures pourront être évitées dans la mesure du possible.

2. Définitions

Feed-back : toute forme de réaction à propos des services et/ou produits fournis par Argenta. Les feed-back incluent les questions et les suggestions d'ordre général ainsi que des réactions à des produits ou à des services spécifiques. Ils peuvent être positifs, neutres ou négatifs.

Au niveau du groupe, nous considérons une plainte comme une forme de feed-back négatif à propos des services ou des produits fournis par Argenta.

Compte tenu des différences de législation, de réglementation, de contexte et d'attentes des autorités de contrôle, la définition d'une plainte est décrite plus précisément dans les procédures de chaque pays.

III. ORGANISATION ET RESPONSABILITÉS

1. Place dans l'organisation

La gestion des plaintes se trouve au premier plan du modèle des « trois lignes de maîtrise » (voir le mémorandum de gouvernance, lignes de reporting : modèle des « trois lignes de maîtrise »). Le service de gestion des plaintes est en contact direct avec le plaignant et, à partir de là, soutient les directions dans la rectification et la prévention des plaintes.

Le traitement formel des plaintes doit être mis en place à partir de la législation et de manière indépendante. Chaque filiale prend les mesures nécessaires au sein de la première ligne afin de garantir cette indépendance.

2. Responsabilités

Le service de gestion des plaintes est le propriétaire du processus E2E de gestion des plaintes et est responsable de la politique, des directives, des résultats opérationnels et de la consolidation des données relatives aux plaintes en vue de l'établissement de rapports et de l'amélioration des processus.

La gestion des plaintes ne s'occupe pas uniquement des plaintes individuelles, mais elle identifie également les possibilités d'amélioration structurelle, les risques potentiels, les opportunités commerciales, etc. par le biais des plaintes et des feed-back reçus. Des solutions sont recherchées, mises en œuvre et suivies avec la collaboration des parties prenantes impliquées.

La gestion des plaintes est responsable du traitement des plaintes, tant pour les activités internes que celles qui sont externalisées.

La gestion des plaintes assume également le rôle de premier point de contact avec les instances externes concernées (Ombudsfin, Ombudsman, Test-Achat...). L'harmonisation en matière de contenu avec les services internes concernés se fait de la même manière que pour les autres plaintes.

Chaque membre du personnel d'Argenta doit être au courant des plaintes et contribuer à un meilleur service. Tout d'abord en prenant les mesures nécessaires pour prévenir les plaintes. Ensuite en proposant des solutions aux plaignants avec lesquels ils sont en contact et en informant le service de gestion des plaintes des signaux et des risques provenant des plaintes.

3. Indemnisations

Argenta s'efforce de répondre aux attentes des clients en ce qui concerne leurs plaintes et est toujours à la recherche de nouveaux moyens pour y parvenir. L'étape initiale est d'écouter le client et de résoudre la plainte en continuant à fournir un bon service ou en procédant à des rectifications. S'il y a un dommage réel dû à une erreur, des réparations financières sont apportées. Le cas échéant, une indemnité commerciale peut également être proposée au client.

Le mandat effectif en matière d'indemnisation est décrit séparément dans les procédures de chaque entité.

4. Communication des informations

Le service de gestion des plaintes assure une communication interne et externe fréquente avec les différentes parties prenantes afin de les sensibiliser à l'importance des plaintes et aux signaux et aux risques qui en découlent. Cela se fait principalement par le biais des canaux de gouvernance décrits plus avant dans cette politique.

Tandis que le service de gestion des plaintes informe les parties prenantes sur le nombre, le contenu et les risques des plaintes, les départements concernés, principalement les directions opérationnelles et commerciales, doivent tenir le service de gestion des plaintes informé des changements dans les produits, les services ou les processus qui affectent les clients et les agences.

De cette manière, le service de gestion des plaintes peut non seulement encadrer immédiatement les plaintes éventuelles, ce qui permet de fournir un service de qualité au plaignant, mais peut également fournir des éléments afin de prévenir les plaintes.

En outre, en accord avec les fonctions de soutien des risques ou les fonctions de contrôle de deuxième ligne, les plaintes d'un certain niveau, qui reste à déterminer, sont immédiatement signalées à ces mêmes fonctions et/ou traitées avec leur participation active. Avant tout, le reporting des plaintes doit inciter à prendre des mesures afin d'améliorer l'expérience du client.

IV. GOUVERNANCE ET REPORTING

1. Gouvernance

Bien que les organes de concertation puissent varier en matière de nom, de composition et de fréquence en fonction du pays, la gouvernance suivante est valable pour toutes les entités.

- Le service de gestion des plaintes procède à intervalle régulier à des consultations avec les services faisant l'objet de plaintes. En plus d'y discuter les résultats opérationnels, des accords sont conclus tant pour répondre aux plaintes individuelles que pour résoudre sur le fond les plaintes récurrentes.
- Les risques pertinents liés aux plaintes sont transmis à la fonction de contrôle de deuxième ligne et éventuellement de troisième ligne.
- Le service de gestion des plaintes fait rapports aux équipes de gestion concernées sur une base trimestrielle. Une attention particulière est accordée aux signaux et aux risques les plus importants par domaine, sur la base du nombre de plaintes ou sur la base de leur incidence (possible). Le rapport trimestriel est également soumis au comité de direction à titre d'information.
- Dans la mesure du possible, le service de gestion des plaintes engage, au moins une fois par an, des discussions avec les instances externes concernées (Ombudsfin, Ombudsman...) au sujet du contenu des plaintes et des améliorations possibles.

La méthode spécifique de consultation, de prise de décision et de rapports aux divers comités et instances est décrite plus en détail par pays dans les procédures et dans les contrats de prestations de services en la matière.

2. Reporting

Chaque année, le service de gestion des plaintes Belgique rédige un rapport annuel de groupe au sujet non seulement des plaintes concernant Argenta Belgique, mais également de la gestion des plaintes pour Argenta Pays-Bas et AAM (y compris

Les Pays-Bas et AAM, en collaboration avec la gestion des plaintes Belgique, veillent à fournir les informations nécessaires. Le service de gestion des plaintes Belgique consolide ce rapport. Le rapport annuel est mis à l'ordre du jour du conseil d'administration ou à l'un de ses comités (d'audit ou des risques) et est partagé avec les instances concernées.