



Politique relative à la Gestion des plaintes

BVg (Belgique – Pays-Bas – AAM)

Anvers, le 12 octobre 2018
Sensibilité : public

Argenta Bank- en Verzekeringsgroep nv/SA, Belgiëlei 49-53, 2018 Anvers

Résumé de la direction

Ce document décrit le cadre, en ce compris les rôles et les responsabilités, relatif à la gestion des plaintes au sein du groupe Argenta Bank- en Verzekeringsgroep (Argenta Banque d'Épargne, Argenta Assurances, Argenta Banque d'Épargne Succursale Pays-Bas, Argenta Assurances Succursale Pays-Bas, Argentat Asset Management et Arvestar).

Par « gestion des plaintes », il faut comprendre l'identification, l'enregistrement, l'analyse, le traitement, le suivi et le reporting des plaintes. La gestion des plaintes permet également d'identifier et d'effectuer le suivi des propositions d'amélioration, des signaux et des risques.

Gestion des versions

Date	Version	Explication
12/10/2018	1.0	Établie en concertation entre Argenta Belgique, Argenta Pays-Bas et Argenta Asset Management

Documents complémentaires

- Procédure de la Gestion des plaintes en Belgique
- Procédure de la Gestion des plaintes aux Pays-Bas
- Procédure de la Gestion des plaintes chez Argenta Asset Management
- Note prospective sur la gestion du feed-back à l'échelle de l'entreprise, établie en 2015

Table des matières

Résumé de la direction	2
Gestion des versions	2
Documents complémentaires.....	2
I. CADRE GÉNÉRAL	4
1. Champ d'application.....	4
2. Entités Argenta concernées.....	4
3. Stratégie	4
4. Chartes, politiques et procédures apparentées au sein d'Argenta	4
5. Cadre et réglementation en vigueur	5
II. GESTION DU 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. Indemnités	7
4. Communication des informations.....	7
IV. GOUVERNANCE ET REPORTING	9
1. Gouvernance	9
2. Reporting.....	9

I. Contexte général

1. Champ d'application

Cette politique vise les plaintes qui sont adressées à Argenta indépendamment du domaine concerné (produit, processus, procédure, etc.), du canal par lequel elles sont transmises (par ex. par un client, un agent ou intermédiaire, une instance officielle,...) ou de l'identité du plaignant (client, tiers, etc.). Elle couvre l'ensemble du traitement de la plainte, depuis sa réception jusqu'à sa clôture, accompagnée éventuellement d'une indemnité. Elle fait autorité non seulement pour répondre aux plaintes individuelles mais aussi pour résoudre structurellement les problèmes qui sont à l'origine de ces plaintes.

2. Entités Argenta concernées

Cette politique s'applique à l'ensemble des entités et des collaborateurs du Groupe Argenta :

- Argenta Bank- en Verzekeringsgroep nv (« BVg »)
- Argenta Banque d'Épargne SA (« Aspa ») et Argenta Banque d'Épargne Succursale Pays-Bas
- Argenta Assurances SA (« Aras ») et Argenta Assurances Succursale Pays-Bas
- Argenta Asset Management SA (« AAM ») et la filiale Arvestar Asset Management SA (« Arvestar »)
- Toutes les agences Argenta

Par collaborateurs, nous entendons tous les collaborateurs permanents et temporaires d'Argenta sous statut d'employé ou d'indépendant, y compris les membres du conseil d'administration et du comité de direction, les collaborateurs menant une mission spéciale, les collaborateurs « as a service », les agents et les collaborateurs dans les agences.

3. Stratégie

Dans sa stratégie, Argenta choisit toujours de privilégier le client (et son intérêt), tant en Belgique qu'aux Pays-Bas ou chez AAM. Cela signifie que le Groupe prend toujours en compte les besoins et attentes du client.

Ce principe détermine la manière dont sont traitées les plaintes. Cela s'exprime, d'une part, en traitant toujours la plainte dans le sens de l'intérêt du client et, d'autre part, en reconnaissant l'importance du feed-back des clients. Le feed-back des clients constitue en effet une source d'information importante pour mieux comprendre leurs besoins et leurs attentes. Il permet ainsi à Argenta d'évaluer et d'améliorer continuellement ses produits, services et processus.

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

La présente politique ne peut s'envisager séparément du Mémoire de gouvernance. Cette charte décrit :

- La mission statement d'Argenta et ses objectifs d'entreprise ;
- La structure, l'actionariat et la direction du Groupe Argenta, entre autres par les conseils d'administration et les comités de direction de Bvg, Aras et Aspa ;
- L'évaluation périodique et le fonctionnement de la structure de gouvernance à travers le modèle des trois lignes de défense (ce qu'on appelle le « 3 lines of defence model ») ; et
- Les relations entre le Groupe Argenta et ses filiales.

La présente politique décrit la politique au niveau du groupe. Son application au sein des différentes entités d'Argenta est décrite en détail dans des procédures séparées pour chaque entité ainsi que dans les conventions de prestations de services internes en la matière. Chaque entité Argenta suit les modalités détaillées de la présente politique et n'y déroge que si cela se justifie sur le plan de la stratégie, du contexte ou de la législation. À cet égard, chaque société filiale applique le principe du *comply or explain* (on applique ou on explique).

5. Cadre et réglementation en vigueur

Le monde extérieur est très attentif à la qualité de la gestion des plaintes au sein des banques et des compagnies d'assurances. Les réglementations et législations relatives à la gestion des plaintes varient d'un pays à l'autre et font donc l'objet de descriptions spécifiques dans les procédures à appliquer par chaque entité.

II. GESTION DU FEED-BACK ET DES PLAINTES

1. Objectifs

L'objectif de la Gestion des plaintes est de traiter, de manière qualitative et efficace, toute forme d'expression de mécontentement. Cela signifie que les plaintes individuelles doivent être suivies rapidement des rectifications nécessaires. Si la Gestion des plaintes estime qu'aucune rectification ne se justifie, l'explication communiquée à ce sujet au client doit s'accompagner de marques sincères de compréhension à l'égard du désagrément ressenti par le client.

La gestion efficiente des plaintes s'inscrit dans le cadre de la vision de la gestion du feed-back à l'échelle de l'entreprise.

Cette vision implique qu'Argenta :

- veut prendre connaissance de tout le feed-back ;
- veut en tenir en compte ;
- et, sur cette base, s'améliorer continuellement en vue de proposer une meilleure prestation de service.

L'examen attentif des dossiers de plainte permet d'identifier les signaux et les risques et ainsi de mieux cerner les besoins et attentes du client (voice of customer) mais aussi d'évaluer en permanence notre fonctionnement et notre offre en vue de l'optimiser. Ce faisant, on prévient autant que possible de futures plaintes en la matière.

2. Définitions

Le feed-back est toute forme de réaction sur la prestation de service et/ou les produits d'Argenta. Le feed-back recouvre ainsi aussi bien des questions et suggestions générales que des réactions à des produits et services spécifiques. Le ton peut être positif, neutre ou négatif.

Au niveau du groupe, nous définissons une plainte comme toute forme de feed-back négatif sur la prestation de service et/ou les produits d'Argenta.

Compte tenu de la diversité des réglementations/législations, des contextes et des attentes émanant des autorités de surveillance, la définition d'une plainte est affinée dans les procédures applicables dans chaque pays.

III. ORGANISATION ET RESPONSABILITÉS

1. Place dans l'organisation

Dans le cadre du modèle *Three Lines of Defense* (voir le Mémoire de gouvernance, les lignes de reporting : modèle « three lines of defence »), la Gestion des plaintes relève de la première ligne. La Gestion des plaintes est en effet en contact direct avec le plaignant et se charge de résoudre et de prévenir les plaintes en faisant appel aux différentes directions.

La législation stipule que le traitement formel des plaintes doit être organisé de manière indépendante. Chaque filiale prend, au sein de la première ligne, les mesures nécessaires visant à garantir cette indépendance.

2. Responsabilités

La Gestion des plaintes est propriétaire de la procédure E2E de la Gestion des plaintes et est responsable de la politique, des directives, des résultats opérationnels ainsi que de la consolidation des informations relatives aux plaintes en vue d'en assurer le reporting et d'améliorer les processus.

La Gestion des plaintes ne vise pas qu'à traiter les plaintes individuelles mais aussi à identifier, sur la base des plaintes et du feedback reçus, des possibilités d'amélioration structurelle, des risques potentiels, des opportunités commerciales, etc. Avec les parties prenantes, elle recherche, met en œuvre et effectue le suivi des solutions qui y sont apportées.

La Gestion des plaintes est responsable du traitement des plaintes concernant aussi bien les activités internes que les activités externalisées.

Par ailleurs, la Gestion des plaintes joue le rôle d'interlocuteur à l'égard des instances externes pertinentes (Ombudsfin, Ombudsman, Test-Achats, etc.). La Gestion des plaintes se met d'accord, quant au fond, avec les départements internes concernés de la même manière que pour les autres plaintes.

Tous les collaborateurs au sein d'Argenta doivent être conscients de l'importance des plaintes et contribuer à améliorer notre prestation de service. D'abord et avant tout en entreprenant les actions nécessaires pour prévenir les plaintes. Mais aussi en proposant des solutions aux plaignants avec lesquels ils sont en contact et en communiquant à la Gestion des plaintes les signaux et les risques exprimés par les plaintes.

3. Indemnités

Argenta aspire à résoudre les problèmes à l'origine des plaintes des clients et recherche donc toujours de nouvelles réponses à y apporter. En premier lieu, il s'agit de se mettre à l'écoute du client et de résoudre la plainte qu'il soumet en proposant une nouvelle prestation de service (de bonne qualité) ou en effectuant des rectifications. Si le client a subi des dommages en raison d'une erreur de notre part, des compensations financières lui sont octroyées. Si cela s'avère opportun, nous pouvons également proposer un geste commercial au client.

Le mandat effectif relatif aux indemnités est décrit dans des procédures séparées pour chaque entité.

4. Communication des informations

La Gestion des plaintes se charge de communiquer régulièrement aux parties prenantes internes et externes en vue de les sensibiliser toujours plus sur l'importance des plaintes et aux signaux et

aux risques qui en découlent. Cette communication passe principalement par les canaux de gouvernance décrits dans la suite de cette politique.

La Gestion des plaintes veille à communiquer aux parties prenantes le nombre, le contenu et les risques des plaintes et, de leur côté, les départements concernés – principalement les directions opérationnelles et commerciales – doivent informer la Gestion des plaintes des modifications intervenues dans les produits, services ou processus qui ont une incidence sur les clients ou les agences. De la sorte, la Gestion des plaintes peut non seulement resituer les éventuelles plaintes dans leur contexte, ce qui permet d'offrir au plaignant un service plus efficient et de meilleure qualité, mais également faire part de ses remarques en vue de prévenir des plaintes futures à cet égard.

Par ailleurs, les plaintes présentant un niveau de risque à déterminer doivent être signalées aux fonctions de support des risques ou du contrôle en deuxième ligne et/ou être traitées avec leur concours actif. Le reporting à cet égard doit surtout inciter à entreprendre des actions destinées à améliorer l'expérience du client.

IV. GOUVERNANCE ET REPORTING

1. Gouvernance

Si les organes de concertation spécifiques peuvent différer au niveau de leur nom, de leur composition et de leur fréquence d'un pays à l'autre, les principes de gouvernance suivants s'appliquent à toutes les entités.

- La Gestion des plaintes se concertent régulièrement avec les départements concernés par des plaintes. Ces concertations ont pour but de discuter des résultats opérationnels mais aussi de prendre des engagements à l'égard du traitement des plaintes individuelles et des solutions de fond à apporter aux plaintes récurrentes.
- Les risques réels mis en lumière par les plaintes sont communiqués à la fonction du contrôle en deuxième ligne et éventuellement à celui la troisième ligne.
- Chaque trimestre, la Gestion des plaintes transmet un rapport aux MT concernés. Ce rapport met plus particulièrement en évidence les principaux signaux et risques par domaine – sur la base du nombre de plaintes ou de leur incidence (potentielle). Le rapport trimestriel est systématiquement transmis au Comité de direction à titre d'information.
- Au moins une fois par an, la Gestion des plaintes prend l'initiative, dans la mesure du possible, de dialoguer avec les instances externes concernées (Ombudsfin, Ombudsman, etc.) au sujet du contenu des plaintes et des possibilités d'amélioration.

Le mode spécifique de concertation, de décision et de reporting aux différents comités et instances est décrit en détail dans les procédures et la convention de prestation de service applicables dans chaque pays.

2. Reporting

Chaque année, la Gestion des plaintes Belgique établit un rapport annuel pour l'ensemble du groupe, destiné à rassembler les plaintes relatives à Argenta Belgique mais aussi à Argenta Pays-Bas et AAM (y compris Arvestar).

Les Pays-Bas et AAM veillent, en concertation avec la Gestion des plaintes Belgique, à fournir les informations nécessaires. La Gestion des plaintes Belgique consolide ce reporting. Le rapport annuel est inscrit à l'ordre du jour du conseil d'administration ou d'un de ses comités (audit ou risque) et est communiqué aux instances compétentes en la matière.