



Financial Services Commission
Mauritius

Communiqué

Suite aux récentes inondations, la FSC, en tant qu'instance régulatrice des services financiers non-bancaires dont les assurances, informe le public qu'elle est habilitée, en vertu de la Section 6 de la Financial Services Act à prendre toutes les mesures pour une meilleure protection des consommateurs des services financiers.

Ainsi, elle a en place un mécanisme bien établi de traitement des plaintes. Selon les "guidelines" publiés le 05 Octobre 2006, toutes les compagnies d'assurances sont tenues d'avoir un "Complaints Coordinator" à plein temps. Une liste des "Complaints Coordinators" est disponible sur le site web de la FSC. Toute plainte relative à une compagnie d'assurance doit être adressée en écrit ou en personne au "Complaints Coordinator" de la Compagnie d'assurance. Le Complaints Coordinator doit traiter les plaintes de manière efficace et professionnelle.

L'assureur doit:

- avoir un "Complaints Coordinator" à plein temps;
- informer ses assurés de leur droit à déposer une plainte;
- informer ses assurés des différentes étapes pour déposer une plainte auprès du "Complaints Coordinator" (Documents et informations à être produits);
- accuser réception de la plainte dans un délai de 3 jours de travail après l'enregistrement de celle-ci;
- régler une plainte dans un délai de 30 jours de travail après l'enregistrement de celle-ci;
- informer sur la/les personnes à contacter;
- informer des documents à fournir;
- informer les assurés de la marche à suivre si la plainte n'est pas résolue par la compagnie;
- donner toute autre information nécessaire au traitement de la plainte.

Au cas où la personne faisant une plainte n'est toujours pas satisfaite de la réponse finale du "Complaints Coordinator", elle peut remplir le formulaire de plainte et soumettre les documents relatifs à la FSC après réception de la réponse finale du "Complaints Coordinator".

L'Association des Assureurs de Maurice a été contactée par la FSC et informée de faire une requête auprès de ses membres pour traiter les réclamations en relation aux récentes inondations de manière juste et expéditive.

Financial Services Commission
02 April 2013

FSC House, 54 Cybercity, Ebene, Republic of Mauritius
Tel: (230) 403 7000 Fax: (230) 467 7172
E-mail: fscmauritius@intnet.mu, Website: www.fscmauritius.org