

La FSC et le traitement des plaintes

3

La FSC attire votre attention sur la nécessité d'adresser votre plainte à votre/la compagnie d'assurance d'abord. **C'est la façon la plus rapide de trouver une solution à votre problème.**

Dans certains cas, vous pouvez contacter la FSC.

Dans quelles circonstances pouvez-vous contacter la FSC ?

- Si vous n'avez aucune réponse de la compagnie plus de 30 jours après avoir déposé votre plainte auprès du « **Complaints Coordinator** » ;
- Si vous n'êtes pas satisfait de la manière dont votre plainte a été traitée ;
- Si vous demeurez insatisfait de la réponse de la compagnie.

Que fera la FSC dans ces cas ?

- La FSC demandera un rapport sur votre dossier auprès de la compagnie concernée.
- Si la FSC considère que les procédures n'ont pas été suivies par la compagnie, et que vos droits ont été lésés, elle reprendra la question avec la compagnie.
- En revanche, si la FSC est d'avis que votre plainte a été traitée avec l'attention nécessaire, vous en serez informé par courrier.

La FSC n'est pas en mesure de dispenser de conseil juridique aux personnes qui sont en litige avec leur assureur

Comment contacter la FSC ?

4

Pour rapporter votre cas auprès de la FSC, remplissez le **formulaire** prévu à cet effet.

Comment obtenir ce formulaire ?

Vous pouvez obtenir ce formulaire :

- en le téléchargeant, à travers notre site web (www.fscmauritius.org/download/form_ch07.pdf) ;
- en vous présentant en personne à la FSC pour récupérer le formulaire ;
- *en faisant une demande par écrit à la FSC (à l'adresse ci-dessous).*

Attention !

Pour que votre plainte soit considérée par la FSC, il faut **obligatoirement y joindre une copie de toute lettre (ou tout autre document) de la compagnie d'assurance relative à votre problème.**



**Financial Services Commission
Mauritius**

4th Floor, Harbour Front Building,
President John Kennedy Street, Port Louis.
Tel: 210 7000 - Fax: 208 7172
E-mail: fscmauritius@intnet.mu
www.fscmauritius.org



Financial Services Commission
Mauritius

LES PRODUITS D'ASSURANCE

Je veux porter plainte



*Que faire?
Qui contacter?*

Les produits d'assurance : Comment porter plainte ?

Vous avez un problème avec votre/une compagnie d'assurance?

1

Si vous avez un problème avec votre/une compagnie d'assurance au sujet :

- de votre police d'assurance ;
- d'une réclamation à la suite d'un accident ;
- d'une situation qui vous porte préjudice (où vous perdez de l'argent).

Si la compagnie tarde à enclencher les procédures pour vous dédommager.

Que faire ?

Vous pouvez porter plainte auprès de votre/la compagnie d'assurance.

En vertu des règlements émis par la Financial Services Commission en janvier 2007, toutes les compagnies d'assurance ont l'obligation de :

- Disposer d'un guichet pour recevoir les plaintes des clients et des tiers relatives aux produits et services offerts par la compagnie.
- Nommer un « **Complaints Coordinator** » qui sera spécialement affecté à ce service.
- Traiter ces plaintes de façon juste, dans le respect des droits des parties concernées, et dans les délais fixés par la FSC.

Qui contacter ?

Adressez-vous en premier lieu au « **Complaints Coordinator** » de votre/la compagnie d'assurance.

Qui est le « Complaints Coordinator » ?

Le « **Complaints Coordinator** » est responsable du guichet des plaintes.

Cette personne est désignée par la compagnie d'assurance pour :

- aider les clients (ou tierce personne) qui désirent déposer une plainte auprès de la compagnie ;
- transmettre la plainte au service (interne) chargé du redressement des plaintes ;
- assurer le suivi du dossier déposé ;
- faire connaître la décision de la compagnie à la personne qui a déposé la plainte.

Au cas où la compagnie ne peut résoudre votre plainte, le « **Complaints Coordinator** » est tenu de vous indiquer les autres recours possibles dans votre cas.

La liste des « Complaints Coordinators » peut être consultée sur le site web de la FSC

Que doit faire la compagnie d'assurance lorsque vous déposez une plainte ?

- Le « **Complaints Coordinator** » doit vous remettre un *accusé de réception* datant du jour de votre plainte, et certifiant que la compagnie a bien reçu votre plainte.
- Cet avis doit vous être remis immédiatement, si possible, ou envoyé dans un délai maximum de 3 jours ouvrables.
- Le « **Complaints Coordinator** » doit vous informer, **par écrit**, du délai qu'il faudra à la compagnie pour traiter votre plainte, **ce délai ne devant dépasser 30 jours ouvrables que dans des cas exceptionnels.**

Traitement des plaintes par les compagnies d'assurance

2

Dans l'intérêt des consommateurs, la FSC requiert que les plaintes déposées auprès des compagnies d'assurances soient traitées le plus rapidement possible. Le **déla** maximum de 30 jours accordé par la FSC ne devant être utilisé qu'en situation exceptionnelle.

Cependant, dans certains cas, le traitement d'une plainte peut demander plus de temps que le délai réglementaire de 30 jours accordé par la FSC.

Dans quelles circonstances une compagnie d'assurance peut-elle réclamer plus de temps ?

La compagnie peut demander plus de temps si elle a besoin d'obtenir des rapports d'experts ou de police, par exemple.

Cependant, aux termes des règlements sur le traitement des plaintes par les compagnies d'assurance, le « **Complaints Coordinator** » doit vous informer **par écrit** de la raison pour laquelle cette prolongation est demandée et du temps additionnel qui sera nécessaire.

Le « **Complaints Coordinator** » doit également vous tenir au courant **par écrit** de l'avancement de votre dossier.

A noter que le service de traitement des plaintes est gratuit