



**Financial Services Commission
Mauritius**

Communiqué

Complaints Handling par les compagnies d'assurance

La Financial Services Commission tient à informer le public que toutes les compagnies d'assurance sont dorénavant tenues d'avoir un guichet pour recevoir et traiter les plaintes de leurs clients ('**Complaints Handling**'), concernant les polices d'assurance et autres produits et services financiers proposés par la compagnie.

En sa capacité d'autorité du marché des assurances à Maurice, la FSC a invité les compagnies d'assurance à mettre en place un tel mécanisme interne au sein de chaque compagnie d'assurance (circulaire du 5 octobre 2006). Cette obligation est effective au 8 janvier 2007.

Le traitement des plaintes : une obligation

Chaque compagnie d'assurance est tenue de désigner un/e '**Complaints Coordinator**', chargé de traiter les plaintes des consommateurs. Le/La '**Complaints Coordinator**' doit s'assurer que toute plainte logée par un client soit traitée dans les délais réglementaires :

- La compagnie d'assurance a l'obligation d'envoyer un accusé de réception de la plainte dans les 3 jours ouvrables.
- Après examen de la plainte, la compagnie d'assurance doit expliquer au client, dans un délai maximum de 30 jours, et par écrit, sa position finale.

Chaque compagnie d'assurance doit informer ses clients, par dépliant ou tout autre document explicatif, des procédures pour loger une plainte à la compagnie :

- La personne à contacter ;
- Les documents à fournir ;
- Le temps qu'il faudra pour traiter la plainte (la durée des procédures) ;
- Ce qu'il faut faire si la plainte n'a pas été résolue par la compagnie ;
- Toute autre information nécessaire au traitement de la plainte.

La Commission tient à informer le public que toute plainte concernant un produit ou service financier proposé par une compagnie d'assurance doit être logée à la compagnie d'assurance concernée, à travers le/la 'Complaints Coordinator**'.**

Désormais, la FSC recevra uniquement les cas de plaintes non résolues par la compagnie d'assurance, et dans la mesure où toutes les tentatives pour résoudre ces plaintes à travers le mécanisme interne de la compagnie d'assurance n'auront pas abouti.

La liste des noms et coordonnées du **Complaints Coordinator** de chaque compagnie d'assurance, ainsi que le document *Guidelines for Insurance Companies on Complaints Handling* émis par la FSC à l'intention des compagnies d'assurance, sont disponibles sur le site web de la Commission pour consultation.

29 janvier 2007