



Procédure de traitement des réclamations WTW France

Mars 2023

Table of Contents

1.	Objet de la procédure	3
2.	Destinataires de la procédure	3
3.	Définitions	4
4.	Dispositif dédié au traitement des Réclamations	5
5.	Processus de traitement des Réclamations	6
5.1	<i>Principe général</i>	6
5.2	<i>Canaux de réception d'une Réclamation</i>	6
5.3	<i>Traitement d'une Réclamation</i>	7
5.4	<i>Traitement d'une Réclamation de niveau 2 avec l'appui des Directions en central</i>	8
5.5	<i>Informations des Réclamants sur le traitement de leurs réclamations</i>	8
5.6	<i>Clôture et archivage des Réclamations</i>	10
6.	Veille sur les réseaux sociaux	10
7.	Contrôle, pilotage et gouvernance	10
8.	ANNEXES	11
1-	<i>ANNEXE 1 - Modèles de courriers et d'emails en réponse aux Réclamants</i>	11
2-	<i>ANNEXE 2 - Fiche de réclamation téléphonique</i>	16
3-	<i>ANNEXE 3 – Logigramme du processus de gestion des réclamations</i>	17

1. Objet de la procédure

La procédure sur la réception, le traitement et le suivi des Réclamations répond aux exigences réglementaires et aux besoins opérationnels des entités de Willis Towers Watson en France¹ (ci-après « WTW France ») en matière de satisfaction et de fidélisation des clients et des tiers partenaires et bénéficiaires de prestations.

La création d'une approche commune et coordonnée de traitement des Réclamations vise ainsi à :

- Intégrer les évolutions de la Recommandation 2022-R-01 du 9 mai 2022 de l'ACPR sur le traitement des réclamations :
 - o Une information claire et transparente sur les modalités d'accès aux dispositifs de traitement des réclamations et de médiation ;
 - o Un traitement des réclamations efficace, égal et harmonisé ;
 - o La mise en place d'actions correctives à partir des dysfonctionnements identifiés au travers des réclamations.
- Répondre aux exigences réglementaires européennes, aux dispositions du Code des assurances et du Code de la Consommation ;
- Appréhender aussi rapidement que possible les risques auxquels nous pouvons être exposés : risque d'image, de réputation et de perte pécuniaire dans les cas où notre responsabilité civile professionnelle pourrait être engagée ;
- Dans une démarche d'amélioration et d'analyse des motifs de nos Réclamations, ainsi que d'identification des conditions de traitement et de mise en place de mesures correctives, identifier les manquements et pratiques inadéquates en matière de traitement des Réclamations qui peuvent être source de risques juridiques, financiers et opérationnels.

La présente procédure est un cadre définissant les conditions de réception, de traitement et de suivi des Réclamations gérées au sein de WTW France.

Une réclamation se définit comme l'expression d'un mécontentement envers un professionnel quel que soit l'interlocuteur ou le service auprès duquel elle est formulée. Elle peut émaner de toute personne, y compris en l'absence de relation contractualisée avec le professionnel : clients (particuliers ou professionnels), anciens clients, bénéficiaires, personnes ayant sollicité du professionnel la fourniture d'un produit ou service ou qui ont été sollicitées par un professionnel, y compris leurs mandataires et leurs ayants droit.

Une demande de service ou de prestation, d'information ou d'avis n'est pas une réclamation.

Il appartient aux entités du groupe WTW en France, toutes entités et filières métiers confondues, de mettre en vigueur la présente procédure dès sa diffusion.

Les modalités de traitement des Réclamations prévues dans les protocoles de délégations de gestion des assureurs peuvent prévaloir sur la présente procédure.

2. Destinataires de la procédure

La procédure est applicable à tous les bureaux, régions et filiales françaises de WTW France. Elle concerne l'activité de courtier d'assurance ou de réassurance, de CIF, d'IOBSP.

¹ WTW France comprend l'ensemble des établissements et filiales français, DROM/TOM inclus.

3. Définitions

1. Classeur des Réclamations

Classeur dans lequel sont archivés, centralisés et conservés tous les dossiers complets de Réclamations avec leurs documents scannés :

- Courrier, courriel, fiche de réclamation téléphonique ... ;
- Enveloppe mentionnant le cachet de la Poste le cas échéant ;
- Tous les échanges attraités à la réclamation (AR, courrier assureurs, etc.) ;
- Réponse finale.

2. Indicateurs de Risques

Indicateurs listés ci-dessous qui permettent de déterminer le degré de risque d'une Réclamation. Si l'un ou plusieurs de ces indicateurs sont présents, la Réclamation est considérée de Niveau 2 de même que si elle met en cause directement la responsabilité de WTW France. Cette qualification est purement interne et sans lien avec les précédentes qualifications réglementaires.

Assignment	Toute assignation, y compris en référé, commandement ou tout acte d'huissier ; De manière générale tout acte judiciaire ou extrajudiciaire signifié à WTW France ; Une Réclamation comportant une menace d'assignation de WTW France .
Autorité administrative	Une Réclamation émanant d'une autorité administrative (ACPR, AMF, AFA, DDPP, DGCCRF, etc.) ; Une Réclamation comportant une menace de saisir une autorité administrative ou mettant en copie une telle autorité.
RGPD	Une Réclamation comportant des mots clés spécifiques relatifs à la protection des données (RGPD, protection des données, divulgation, sauvegarde, effacement, rectification des données, opposition au traitement des données, suppression des données, accès aux données, cyberattaque, phishing, usurpation d'identité, perte de confidentialité, CNIL, etc.).
Associations, médiateurs et défenseur des droits	Une Réclamation émanant d'une association de consommateurs ou émanant d'un Réclamant menaçant de saisir ou mettant en copie une association de consommateurs ; Une Réclamation émanant d'un Réclamant menaçant de saisir ou mettant en copie une association de consommateurs, ou un Médiateur ou le Défenseur des Droits.
Responsabilité professionnelle	Une Réclamation mettant en cause la responsabilité professionnelle de WTW France (notamment sur les fondements de défaut de conseil, défaut d'information, prélèvement indu de prime, etc.).
Médias	Une Réclamation comportant un risque médiatique et/ou d'image ou une menace de saisie de la presse.
Résiliation	Une Réclamation faisant mention expresse de l'intention de résilier des contrats ou de rompre la relation d'affaire avec WTW France.
Rebond	Une Réclamation qui fait l'objet de plusieurs relances à la suite de refus.

3. Réclamant : Toute personne, y compris en l'absence de relation contractuelle : clients (particuliers ou professionnels), anciens clients, bénéficiaires, personnes ayant sollicité du professionnel la fourniture d'un produit ou service ou qui ont été sollicitées par un professionnel, y compris leurs mandataires et leurs ayants droit. Une demande de service ou de prestation, d'information ou d'avis n'est pas une réclamation.

Client : un souscripteur, un prospect, les adhérents et leurs ayants-droits bénéficiant des prestations de service de WTW France qu'il s'agisse de personnes physiques ou morales ou toute personne agissant pour leur compte (ex. : avocat, TPE, TNS, auto-entrepreneur).

Bénéficiaire : personne nommée par le souscripteur et/ou l'adhérent afin de bénéficier des avantages du contrat.

Un Tiers : tout sauf un Client ou une entité de WTW France (ex : un partenaire d'affaires, un prestataire de services, un bénéficiaire de prestations de WTW France, une autorité administrative, une association de consommateurs, etc.).

4. Registre des Réclamations

Registre au sein duquel les collaborateurs opérationnels concernés par la Réclamation y compris les commerciaux enregistrent les Réclamations. La tenue de ce Registre est suivie et coordonnée par le Contact Métier Réclamations de chaque entité.

5. Réclamation de niveau 1 (qualification interne)

Une déclaration orale (téléphonique) ou écrite (courrier, fax, courriel) :

- Actant du mécontentement d'un Réclamant envers WTW France, que ladite Réclamation soit fondée ou non et
- Mettant en défaut la qualité de service et/ou le délai de traitement par WTW France avec une incidence sur un contrat ou un sinistre.

6. Réclamation de niveau 2 (qualification interne)

Une déclaration circonstanciée et écrite actant du mécontentement d'un Réclamant envers WTW France comportant un ou plusieurs Indicateurs de Risques tel qu'indiqué dans la présente procédure.

Une demande de service ou de prestation, d'information ou d'avis n'est pas une réclamation.

4. Dispositif dédié au traitement des Réclamations

WTW France s'est dotée d'un dispositif dédié au traitement des Réclamations qui repose sur la présence de deux Coordinateurs Réclamations WTW France (H&B et CRB) et des Contacts Métiers Réclamations dans tous les bureaux de France, complété par un Processus de gestion des Réclamations.

Les Coordinateurs Réclamations pilotent le processus ; les Contacts Métiers Réclamations sont les garants de sa mise en œuvre opérationnelle.

5. Processus de traitement des Réclamations

5.1 Principe général

Un traitement rapide et efficace d'une Réclamation consiste à :

- Identifier, qualifier et enregistrer la Réclamation ;
- Traiter la Réclamation dans les délais : traiter l'objet de la Réclamation, communiquer avec le Réclamant par téléphone ou par écrit, procéder à la clôture du dossier ;
- Veiller à la satisfaction du Réclamant en apportant une réponse rapide et de qualité ;
- Mettre en place si nécessaire des actions correctives dans les meilleurs délais.

Toute Réclamation par téléphone ou par écrit, et qui répond aux critères définis à la présente procédure doit être enregistrée dans le Registre des Réclamations par le collaborateur concerné.

Un logigramme simplifié du processus est disponible en ANNEXE 5 – Logigramme du processus de gestion des réclamations.

5.2 Canaux de réception d'une Réclamation

Tout collaborateur WTW FRANCE peut recevoir une Réclamation et il doit alors la traiter selon les règles suivantes :

Courrier papier ou fax, non numérisé	Conserver l'enveloppe indiquant la date d'émission du courrier. Transmettre au département destinataire ou, à défaut, au Contact Métier Réclamations de l'entité concernée. Tous les documents doivent être conservés dans le Classeur des réclamations.
Email direct	Transmettre au département destinataire ou, à défaut, au Contact Métier Réclamations de l'entité concernée. Tous les documents doivent être conservés dans le Classeur des réclamations.
Appel téléphonique direct ou Appels téléphoniques réceptionnés par une plateforme de Relation Clients	Si la notion de mécontentement a été résolue à la fin de l'appel, le collaborateur complète son registre des réclamations. A contrario, si le mécontentement subsiste à la fin de l'appel, malgré toutes nos explications, il appartient au collaborateur d'inviter le réclamant à nous faire part de son mécontentement par écrit. Pour les personnes vulnérables, le collaborateur complètera le formulaire en lieu et place du réclamant sur le site institutionnel https://www.wtwco.com/fr-FR/
Courrier, fax ou email, numérisé par notre prestataire	Le document typé réclamation arrive en GED et est à traiter par le collaborateur à qui il est affecté.
Message extranet	Le message arrive en GED et est à traiter par le collaborateur à qui il est affecté.
Site institutionnel	Le formulaire saisi est automatiquement transféré au Contact Métier Réclamations du département identifié.

5.3 Traitement d'une Réclamation

Dès réception d'une Réclamation, le collaborateur en charge se doit de :

1. Vérifier l'identité du Réclamant ;
2. Instruire la Réclamation en renseignant le Registre des Réclamations ou l'outil de gestion des Réclamations ;
3. Déterminer les Indicateurs de Risque tels que définis dans la présente procédure et définir s'il s'agit d'une Réclamation de Niveau 2 (voir paragraphe 5.4 Traitement d'une Réclamation de niveau 2) ;
4. Envoyer, de préférence automatiquement et sans délai, et **au plus tard sous 10 jours ouvrables maximum à compter de la date d'envoi de la réclamation**, un accusé de réception par mail ou courrier (voir modèle en ANNEXE 1), en confirmant :
 - La bonne réception de la Réclamation ;
 - Sa transmission au service concerné ;
 - Le délai de traitement ;
 - Les voies de recours et les modalités de saisine du médiateur.
5. Traiter la Réclamation dans un délai de **2 mois maximum à compter de la date d'envoi (le traitement concerne les opérations de gestion de la Réclamation de son émission à sa clôture) en son inclus les renvois vers l'assureur pour décision finale**

Dans toute réponse, il convient d'informer le Réclamant des recours possibles en intégrant le texte suivant :

« Willis Towers Watson France s'engage à vous apporter le meilleur service, ainsi, nos Clients ont la possibilité d'adresser toute réclamation relative à la prestation de WTW France :

- Au Médiateur de l'Assurance :
 - Par courrier à l'adresse suivante : Médiation de l'Assurance, TSA 50110, 75441 Paris Cedex 09
 - Par voie électronique à <http://www.mediation-assurance.org/Saisir+le+mediateur>
- ou tout autre médiateur compétent dont la liste se trouve sur le site : <https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso/liste-des-mediateurs-references>

La saisie du médiateur peut se faire à partir du 60ème jour suite à l'envoi de votre première réclamation écrite, ou en cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la Réclamation. »

6. Numériser et archiver numériquement les échanges de correspondance et les pièces du dossier dans un fichier intitulé « Classeur des Réclamations ».

Penser à ajouter la notion de délai de traitement de la réclamation / notamment si la réponse peut être produite rapidement.

Les Réclamations telles que définies à la présente procédure, liées à des actes délégués par un Assureur dans le cadre d'un Protocole de délégation, sont remontées par les gestionnaires au Contact Métier Réclamations de l'entité concernée pour transmission, si cela est prévu dans le Protocole de délégation de gestion, **sans délai** aux Assureurs avec l'ensemble des pièces utiles au traitement du dossier. L'intégralité des échanges devra être parvenu à son terme dans les 60 jours

5.4 Traitement d'une Réclamation de niveau 2 avec l'appui des Directions en central

Après enregistrement et qualification d'une Réclamation, si l'analyse des indicateurs de risque tels que définis dans la présente procédure détermine que la Réclamation est de niveau 2 :

- Soit la RC de WTW France n'est pas mise en cause alors la réclamation doit être transmise au porteur de risque ou traitée par le service concerné **selon la délégation qui nous est confiée** ;
- Soit la responsabilité civile de WTW France est mise en cause alors le collaborateur doit la transmettre sans délais au Contact Métier Réclamations de son entité.

En cas d'indisponibilité du Contact Métier Réclamations, la Réclamation de niveau 2 doit être transmise au Coordinateur Réclamations.

5.5 Informations des Réclamants sur le traitement de leurs Réclamations

Tout Réclamant **doit être informé par écrit** qu'il peut adresser ses Réclamations en cas de réponse totalement ou partiellement négative :

- Pour les activités de courtier, soit par écrit au Médiateur de l'Assurance en cas de mise en cause de la responsabilité professionnelle de WTW France pour un défaut de prestation, soit au médiateur désigné dans la police d'assurance lorsqu'il s'agit de l'interprétation et les conditions de mise en œuvre de cette dernière
- Pour l'activité CIF, par écrit au médiateur du CNCIF ou de l'AMF ;
- Pour les assurances santé et prévoyance sont aussi compétents les médiateurs du CTIP ou de la Mutualité Française ;
- Ou tout autre médiateur compétent dont la liste se trouve sur le site : <https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso/liste-des-mediateurs-references>.

Le texte suivant est inséré sur le site internet de WTW France, et devra désormais figurer sur les documents précontractuels, les réponses aux appels d'offres, et autres documents commerciaux adressés aux Clients ou tout Tiers :

« Willis Towers Watson France s'engage à vous apporter le meilleur service. Nos Clients ont la possibilité d'adresser toute réclamation relative à la prestation de WTW à leur correspondant habituel.

Si la réponse apportée n'est pas satisfaisante, vous pouvez adresser votre réclamation par courrier à l'adresse suivante :

Willis Towers Watson France
Traitement des réclamations
Immeuble Quai 33
33/34 quai de Dion Bouton
CS 70001
92814 Puteaux Cedex

Ou en complétant notre formulaire de contact : <https://forms.office.com/e/FrkTUB5FuG>

Les Réclamations sont traitées par WTW avec le Client dans le cadre d'un règlement amiable dans un délai de :

- dix jours ouvrables à compter de l'envoi de la réclamation, pour en accuser réception, sauf si la réponse elle-même est apportée au Client dans ce délai,
- deux mois entre la date d'envoi de la réclamation et la date d'envoi de la réponse définitive apportée au Client.

A défaut de règlement amiable de la Réclamation dans le délai de deux mois, ou en cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la Réclamation, vous pouvez saisir :

- La Médiation de l'Assurance :
 - Par courrier : La Médiation de l'Assurance – TSA 50110 – 75441 Paris Cedex 09
 - Par voie électronique : <http://www.mediation-assurance.org/Saisir+le+mediateur>

- Médiateur AMF :

Mme Marielle Cohen-Branche Médiateur de l'AMF

Autorité des marchés financiers 17,
place de la Bourse

75 082 Paris cedex 02

<http://www.amf-france.org>»

- Le médiateur du CTIP :

Sur internet : <https://ctip.asso.fr/mediateur-de-la-protection-sociale-ctip/>

Par courrier : Médiateur de la protection sociale (CTIP), 10, rue Cambacérès

75 008 PARIS

- Le médiateur de la Mutualité Française :

Sur internet : <https://www.mediateur-mutualite.fr/>

Par courrier : Monsieur le Médiateur de la Mutualité Française FNMf, 255 rue de Vaugirard, 75719 PARIS cedex 15

- Ou tout autre médiateur compétent dont vous trouverez la liste :
<https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso/liste-des-mediateurs-references>

Les délais d'instruction du dossier sont de 3 mois à partir de la réception du dossier complet. »

Tout Réclamant doit être informé des coordonnées des autorités régulatrices ACPR et AMF qui apparaissent dans les mentions légales sur les sites internet respectifs de WTW France

- ACPR
4 Place de Budapest CS 92459
75436 Paris Cedex 9
- AMF
17 Place de la Bourse 75002 Paris
- Pour la Nouvelle Calédonie
Direction des affaires économiques
Service de l'accompagnement des entreprises Bureau du contrôle des assurances 34 bis rue
Galliéni - 98800 Nouméa - dae.sae@gouv.nc.

5.6 Clôture et archivage des Réclamations

Les documents ayant permis le traitement d'une Réclamation doivent être numérisés, classés et conservés dans un Classeur des Réclamations. Chaque dossier de Réclamations est classé par assuré et/ou Réclamant, conservé dans le Classeur et doit contenir les éléments suivants :

- L'original de la Réclamation écrite ou une fiche de synthèse de la Réclamation téléphonique (ANNEXE 2 Modèle) ;
- Une copie des pièces justificatives ayant servi à résoudre la Réclamation ;
- Les échanges de correspondance et notamment les accusés de réception des Réclamations (Modèles ANNEXE 1) ;
- Les actes de procédure éventuels.

Une Réclamation est conservée et archivée pendant une durée de 5 ans à compter de la date de clôture du dossier ou de la cessation de la relation contractuelle avec un Client ou un Tiers. Ce délai légal est indépendant du délai de prescription biennale des actes assurantiels.

6. Veille sur les réseaux sociaux

Une veille quotidienne des réseaux sociaux est diligentée par un partenaire externe sous forme de newsletter adressée à la Direction Marketing et Communication. Cette veille a pour objet l'identification en amont de Réclamations potentielles qui pourraient porter atteinte à l'image de WTW France.

7. Contrôle, pilotage et gouvernance

Afin de se conformer à la réglementation, WTW a mis en place un dispositif de contrôle et de gouvernance. A ce titre, des synthèses de la qualité du dispositif mis en place, une description des éventuels dysfonctionnements, manquements à la réglementation ou mauvaises pratiques commerciales identifiés à travers les réclamations et présentera également les actions correctives envisagées ou mises en œuvre ; seront transmises à fréquence régulière aux instances de gouvernance de WTW France.

8. ANNEXES

1- ANNEXE 1 - Modèles de courriers et de courriels en réponse aux Réclamants

Modèle de courrier à un Réclamant – Segment CRB

À adresser dans les 10 jours ouvrés– Ne s'applique pas aux Réclamations liées à la protection des données

Papier à En-tête Destinataire de l'AR

Réf. : n° Compte, Contrat et/ou sinistre

Nom et Prénom

Adresse postale

<Cher client, Chère cliente,>

<...TEXTE LIBRE...>

Nous restons à votre disposition,

Salutations distinguées.

Votre Service Réclamation

Si toutefois vous n'aviez pas reçu de réponse d'ici 2 mois ou bien si celle-ci ne vous convenait pas, nous vous invitons à nous recontacter ou faire part de votre situation à la Médiation de l'Assurance :

- Sur internet www.mediation-assurance.org,

- Par courrier à l'adresse suivante : Médiation de l'Assurance, TSA 50110, 75441 Paris Cedex 09

Nous restons à votre disposition pour tout complément d'information.

Bien cordialement,

Service Réclamations

Modèle de courrier à un Réclamant – Segment H&B

Nom et Prénom

Adresse postale

<Cher client, Chère cliente,>

<..TEXTE LIBRE...>

Nous restons à votre disposition,

Salutations distinguées.

Votre Service Réclamation

Si toutefois vous n'aviez pas reçu de réponse d'ici 2 mois ou bien si celle-ci ne vous convenait pas, nous vous invitons à nous recontacter ou faire part de votre situation :

1- En priorité à la Médiation de l'Assurance :

- Sur internet www.mediation-assurance.org,
- Par courrier à l'adresse suivante : Médiation de l'Assurance, TSA 50110, 75441 Paris Cedex 09

2- Pour les assurances santé et prévoyance sont aussi compétents les médiateurs du CTIP (votre assureur est une institution de prévoyance) ou de la Mutualité Française (votre assureur est une mutuelle), dont voici les coordonnées :

- Le médiateur du CTIP :
 - o Sur internet : <https://ctip.asso.fr/mediateur-de-la-protection-sociale-ctip/>
 - o Par courrier : Médiateur de la protection sociale (CTIP), 10, rue Cambacérès 75 008 PARIS
- Le médiateur de la Mutualité Française :
 - o Sur internet : <https://www.mediateur-mutualite.fr/>
 - o Par courrier : Monsieur le Médiateur de la Mutualité Française FNMF, 255 rue de Vaugirard, 75719 PARIS cedex 15

3- La liste des autres Médiateurs est également disponible sur le site : <https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso/liste-des-mediateurs-references> si vous souhaitez les solliciter

Nous restons à votre disposition pour tout complément d'information.

Bien cordialement,
Service Réclamations

Modèle de courriel à un Réclamant – Segment CRB

À adresser dans les 10 jours ouvrés– Ne s'applique pas aux Réclamations liées à la protection des données

Madame, Monsieur,

Nous accusons réception de votre email reçu ce jour.
Nous vous remercions de nous avoir fait part de votre situation, qui retient toute notre attention.

Notre Service Réclamations s'engage à vous recontacter par email dans les plus brefs délais et au plus tard dans un délai de 60 jours, pour vous indiquer notre réponse.

Si toutefois vous n'aviez pas reçu de réponse d'ici 2 mois ou bien si celle-ci ne vous convenait pas, nous vous invitons à nous recontacter ou faire part de votre situation à la Médiation de l'Assurance :

Sur internet www.mediation-assurance.org,

Par courrier à l'adresse suivante : Médiation de l'Assurance, TSA 50110, 75441 Paris Cedex 09

Nous restons à votre disposition pour tout complément d'information.

Bien cordialement,

Service Réclamations

Modèle de courriel à un Réclamant – Segment H&B

Madame, Monsieur,

Nous accusons réception de votre email reçu ce jour.
Nous vous remercions de nous avoir fait part de votre situation, qui retient toute notre attention.

Notre Service Réclamations s'engage à vous recontacter par email dans les plus brefs délais et au plus tard dans un délai de 60 jours, pour vous indiquer notre réponse.

Si toutefois vous n'aviez pas reçu de réponse d'ici 2 mois ou bien si celle-ci ne vous convenait pas, nous vous invitons à nous recontacter ou faire part de votre situation :

1- En priorité à la Médiation de l'Assurance :

- Sur internet www.mediation-assurance.org,
- Par courrier à l'adresse suivante : Médiation de l'Assurance, TSA 50110, 75441 Paris Cedex 09

2- Pour les assurances santé et prévoyance sont aussi compétents les médiateurs du CTIP (votre assureur est une institution de prévoyance) ou de la Mutualité Française (votre assureur est une mutuelle), dont voici les coordonnées :

- Le médiateur du CTIP :
Sur internet : <https://ctip.asso.fr/mediateur-de-la-protection-sociale-ctip/>
Par courrier : Médiateur de la protection sociale (CTIP), 10, rue Cambacérès 75 008 PARIS
- Le médiateur de la Mutualité Française :
Sur internet : <https://www.mediateur-mutualite.fr/>
Par courrier : Monsieur le Médiateur de la Mutualité Française FNMF, 255 rue de Vaugirard, 75719 PARIS cedex 15

3- La liste des autres Médiateurs est également disponible ici si vous souhaitez les solliciter

Nous restons à votre disposition pour tout complément d'information.

Bien cordialement,
Service Réclamations

Modèle de courrier à un prestataire

Relance à adresser à un prestataire sous-traitant 10 Jours ouvrés après l'envoi du courrier AR adressé au réclamant – Ne s'applique pas aux Réclamations liées à la protection des données

Papier à En-tête Destinataire de
l'AR

Réf. : n° Compte, Contrat et/ou sinistre

Date d'envoi de l'AR Madame, Monsieur,

En date du, nous avons réceptionné un courrier/email de Réclamation de la part de Mme/Mr
concernant le contrat ci-dessus référencé.

Nous vous rappelons que [objet social de votre entité ex : WTW France] doit respecter les délais prévus dans les
Recommandations de son autorité de contrôle ACPR/AMF en matière de traitement des Réclamations :

-dix jours ouvrables à compter de l'émission de la Réclamation, pour en accuser réception, sauf si la
réponse elle-même est apportée dans ce délai,

-deux mois entre la date d'émission de la Réclamation et la date d'envoi de la réponse définitive

En qualité de prestataire sous-traitant de [objet social de votre entité ex : WTW France], vous engagez notre
responsabilité en matière de respect de ces délais.

Nous vous remercions de bien vouloir nous adresser votre position sur ce dossier au plus tard le ... , sans
dépassement du délai réglementaire.

Nous restons à votre disposition pour tout complément d'information.

Nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de nos sentiments distingués.

Signature du rédacteur avec coordonnées de contact

Modèle de courrier à l'assureur

Relance à adresser à l'assureur 10 Jours ouvrés après l'envoi du premier courrier adressé à cet assureur

Papier à en-tête Destinataire

Réf. : n° Compte, Contrat et/ou sinistre

Date d'envoi Madame, Monsieur,

En date du, nous avons réceptionné un courrier/email de Réclamation de la part de Mme/Mr concernant le contrat ci-dessus référencé.

Nous vous rappelons que [objet social de votre entité ex : WTW France] doit respecter les délais prévus dans les Recommandations de son autorité régulatrice ACPR/AMF en matière de traitement des Réclamations :

- dix jours ouvrables à compter de l'émission de la Réclamation, pour en accuser réception, sauf si la réponse elle-même est apportée dans ce délai,
- deux mois entre la date d'émission de la Réclamation et la date d'envoi de la réponse définitive.

Nous vous remercions de bien vouloir nous adresser votre position définitive sur ce dossier au plus tard le ... , sans dépassement du délai réglementaire.

Nous restons à votre disposition pour tout complément d'information.

Nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de nos sentiments distingués.

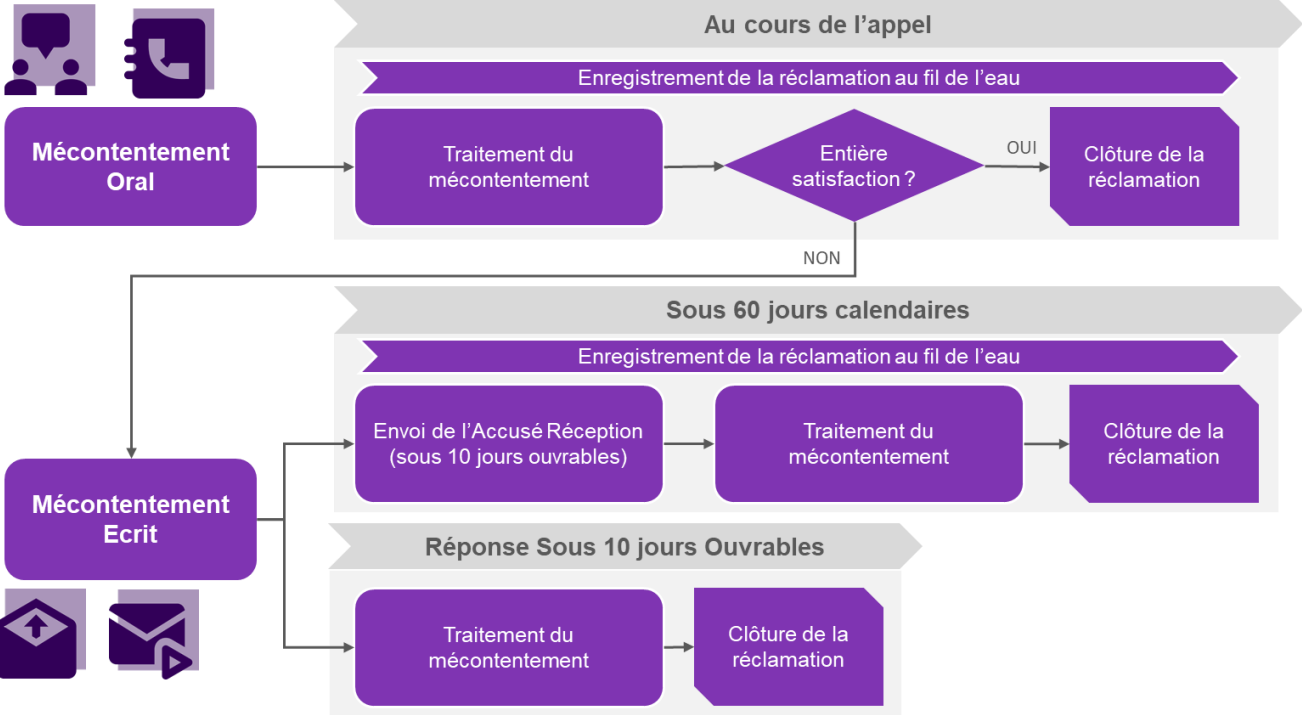
Signature du rédacteur avec coordonnées de contact

2- ANNEXE 2 - Fiche de réclamation téléphonique

(À conserver dans les dossiers durant la relation avec le Client ou tout Tiers et durant 5 ans à compter de la cessation de la relation contractuelle)

Date de l'appel	
Référence de l'appel	
Log conseiller concerné	
N° et identité Client ou tout Tiers	
N° Contrat	
N° Sinistre	
Bureau WTW	
Département	
Objet de la Réclamation	
Analyse	
Indicateurs de risques relevés lors de l'appel : ➤ Menace d'assignation ➤ Réclamation faisant suite à plusieurs appels ou courriers ➤ Intention de résilier des contrats ou de rompre la relation d'affaire avec WTW France ➤ Mise en cause de la responsabilité professionnelle de WTW France ➤ Risque médiatique et/ou d'image ou menace de saisie de la presse	Indiquer si l'un de ces critères est mentionné lors de l'appel téléphonique
➤ Réclamation émanant d'une association de consommateurs ; menace de saisir ou mettant en copie une association de consommateurs ➤ Réclamation émanant d'un organisme officiel ➤ Menace de saisir une autorité administrative ou de tutelle ➤ Protection des données (CNIL RGPD)	
Plan d'action : ➤ Gestion du dossier par le gestionnaire ➤ Transmission du dossier au manager ➤ Transmission de la Réclamation présentant des indicateurs de risques au Contact Métier Réclamation via le manager	

3- ANNEXE 3 – Logigramme du processus de gestion des réclamations



Willis Towers Watson France, Société de courtage d'assurance et de réassurance
Société par actions simplifiée au capital de 1 432 600 euros.
311 248 637 R.C.S Nanterre. N° FR 61311248637
Siège social : 33/34 quai de Dion-Bouton - 92 800 Puteaux
Tél : 01 41 43 50 00. Télécopie : 01 41 43 55 55. <https://www.wtwco.com/fr-FR/>
Intermédiaire immatriculé à l'ORIAS sous le N° 07 001 707 (<http://www.orias.fr>)
Willis Towers Watson France est soumis au contrôle de l'ACPR (Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution) - 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 9