



AMBITION

CREATIVITE

EVOLUTION

POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES

Mars 2022

WIKITREE GROUP

Belgium : Rue d'Arlon, 69 1000 Brussels



TABLE DES MATIERES

INTRODUCTION	2
PORTEE / SCOPE	3
DEFINITION	4
PREMIER ACCUEIL DU MECONTETEMENT	5
LE RESPONSABLE DE LA GESTION DES PLAINTES	5
MODALITES POUR INTRODUIRE UNE PLAINTE	6
PRISE EN CHARGE DES PLAINTES	8
TRAITEMENT ET SUIVI DES PLAINTES	8
ENREGISTREMENT DES REPONSES	9
TRAITEMENT DES INFORMATIONS (DONNEES PERSONNELLES, CONFIDENTIALITE,...)	9
CLOTURE DE LA PLAINTE	10
CONFLITS D'INTERETS	10
FORMATION SUFFISANTE DES PERSONNES CONCERNEES	10
MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE	10
CONTACTS	11
APPROBATION	11
ANNEXE 1 : NOMINATION DU/DE LA RESPONSABLE DE LA GESTION DES PLAINTES	12



INTRODUCTION

Les activités de la société sont l'assurance et les activités directement liées à l'assurance, y compris la gestion des portefeuilles d'affaires en liquidation.

Présentation succincte des activités de WIKITREE GROUP :

- WIKITREE FRANCE, société par actions simplifiée, au capital social de 79 280,00 €, dont le siège social est situé au 1 bd des bouvets, 92000 NANTERRE, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 424 953 149 représentée par M Philippe AFENDULIS agissant et ayant les pouvoirs nécessaires en tant que président. Tél. société : FR : +33 (0)1 84 20 17 00
- WIKITREE S.C.R.L. (BELGIQUE), dont le siège social est établi à 1040 BRUXELLES, Rue d'Arlon, 69-71, inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro 0834018272, représentée par son administrateur délégué Monsieur Philippe AFENDULIS. Tél. société : BE : +32 (0)2 319 00 10
- WINBEE HRC S.P.R.L (BELGIQUE), dont le siège social est établi à 1000 BRUXELLES, Rue de la Régence, 43, inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro 0534519290, représentée par son administrateur délégué Monsieur Philippe AFENDULIS. Tél. société : BE : +32 (0)2 896 40 50
- WIKITREE SAS (GRAND-DUCHE DE LUXEMBOURG), dont le siège social est établi 33, rue du Puits Romain, L - 8070 Bertrange, inscrite au registre de commerce des sociétés (RCS) sous le numéro : B233224, Représentée par son Président, Monsieur Philippe AFENDULIS. Tél. société : LU : + 352.27.86.23.03.

Ces quatre sociétés seront reprises sous la dénomination WIKITREE GROUP ci-après, lorsque l'information leur est commune. Il en est de même en ce qui concerne toutes les informations qui peuvent s'avérer communes aux diverses sociétés, sans que l'on puisse raisonnablement en déduire que le personnel, notamment, serait employé par les quatre sociétés. Les salariés sont employés de l'une ou l'autre société, sans que ne soit mentionné précisément de laquelle. Le nom WIKITREE GROUP définissant simplement le fait que le personnel est rattaché à l'une ou l'autre des sociétés du groupe.

WIKITREE GROUP est une entreprise qui dispose d'une gamme étendue de services de qualité dans le domaine de la finance et de l'assurance principalement à destination de sociétés d'assurance, de courtiers ainsi que d'organismes financiers, et remplit des missions occasionnelles pour des fonds de pension ou encore des sociétés industrielles.

Ses branches d'activités couvrent :

- *Operations d'assurances* : nos gestionnaires d'assurance viennent renforcer les équipes de gestion des compagnies d'assurances et des courtiers, ainsi que tout autre intermédiaire en assurances et/ou en crédit ;
- *Actuariat* : nos consultants actuaires participent à différents projets ou renforcent les équipes de nos clients en reporting (rapports), gestion des risques, fonction actuarielle, pricing (tarification), analyse de données, etc... ;



- *Call center* : nos équipes répondent aux appels des clients (support 24/7) (souscription, gestion des sinistres,...) à partir de notre call center ;
- *Recrutement* : notre agence de recrutement est spécialisée dans le domaine de la finance et de l'assurance (recherche de candidats, sélection, évaluation, négociation,...) ;
- *Services informatiques* : nous réalisons des projets de programmation informatique, nous nous occupons d'hébergements hautement sécurisés, de data centers, de cybersécurité, de plans de continuité informatique (Disaster recovery plan, Business continuity plans,...) ;
- *Centre de formation* : nous dispensons des formations dans le domaine financier ainsi que de l'assurance dont notamment les formations certifiantes PCP (Personne en contact avec le Public) et RD (Responsable de distribution) accréditées par la FSMA ainsi que les programmes de recyclages obligatoires qui s'en suivent et donnant des points de formation reconnus par la FSMA ;
- *Compareur intelligent de contrats d'assurance (benchmarking)* : notre compareur « WIS » développé en partenariat avec DECAVI utilise l'intelligence artificielle et le travail méticuleux de nos équipes de business analystes afin de comparer, pour la distribution, les offres des compagnies d'assurances.

WIKITREE GROUP commercialise ses services de façon honnête, équitable et professionnelle dans l'intérêt de ses clients.

Toutefois, des situations peuvent survenir où un client, un fournisseur de service ou tout autre tiers puisse se sentir lésé et souhaite se plaindre de WIKITREE GROUP, d'un membre de son personnel, d'un de ses partenaires ou d'un de ses fournisseurs de service.

L'objet de cette politique est de doter WIKITREE GROUP de processus et de procédures efficaces de traitement des plaintes afin de :

- contribuer à l'amélioration continue de la qualité des services offerts à la clientèle ;
- de permettre d'accroître le degré de satisfaction de nos clients et de nos partenaires ;
- de garantir un traitement uniforme, équitable, indépendant et efficace des plaintes dans le respect des dispositions légales et réglementaires ainsi des bonnes pratiques qui régissent la matière dans le secteur financier et de l'assurance ;
- de sensibiliser le personnel et favoriser son engagement et sa proactivité quant aux améliorations à apporter.

Cette politique est revue annuellement.

PORTEE / SCOPE

Cette politique s'applique à tous les membres du personnel de WIKITREE GROUP, employés, cadres, directeurs, tant en Belgique qu'en France et au Luxembourg.

Lorsqu'un membre du personnel de WIKITREE GROUP est en mission chez un client, il doit également respecter les règles de conduite propres aux clients y compris en matière de traitement des plaintes. S'il s'avérait que certaines clauses soient contradictoires entre les dispositions de la



politique de WIKITREE GROUP et celle du client, le principe de base est de retenir celles qui sont les plus contraignantes dans la protection des intérêts du client. Si, dans des situations exceptionnelles et rare, le respect des clauses du client ou de cette politique devait amener à une situation problématique, le point doit être remonté aux responsables de la gestion des plaintes des entités concernées pour résolution.

DEFINITION

La plainte

La plainte est l'expression d'une insatisfaction, d'un mécontentement, d'une déception, fondés ou non, qu'un prospect, un client, un intermédiaire, une relation d'un client (preneur d'assurance, assuré, bénéficiaire,...), un partenaire, un fournisseur de service ou tout autre tiers lésé attribue à WIKITREE GROUP, et suite auxquels une réponse ou une solution est explicitement ou implicitement attendue.

Une plainte peut être exprimée tant par écrit (email ou courrier postal) qu'oralement par téléphone, visio conférence ou en présentiel.

La plainte peut couvrir le travail exécuté par un membre du personnel de WIKITREE GROUP pour le compte d'un client (gestion d'un dossier d'assurance, traitement des sinistres, exécution du contrat, transmission d'informations ou d'explications à un assuré du client, etc...) ou pour le compte de WIKITREE GROUP. Elle peut concerner aussi le comportement / l'attitude d'un membre du personnel. Elle peut viser aussi un département (Business Unit) ou de l'entreprise même (ex : lors de l'envoi d'un courrier généralisé). La politique de gestion des plaintes prend également en compte les réclamations qui sont exprimées à l'encontre des différents partenaires, prestataires de services de WIKITREE GROUP.

Le plaignant

Le plaignant est toute personne qui a exprimé une insatisfaction, qui a introduit une plainte, ou pour le compte de laquelle une plainte a été introduite, et dont on peut supposer qu'elle a un intérêt à voir sa plainte examinée par WIKITREE GROUP, qu'il s'agisse d'un prospect, d'un client, d'une relation du client (preneur d'assurance, assuré, bénéficiaire), d'un partenaire, d'un fournisseur de service ou de tout autre tiers généralement quelconque qui se sent lésé.



PREMIER ACCUEIL DU MECONTENTEMENT

Le plaignant doit recevoir l'attention voulue dès le premier signe d'insatisfaction : le membre du personnel (consultant de services opérationnels, l'actuaire, le téléopérateur, le département RH, le département achats, la comptabilité, la réception,...) ou toute autre personne de WIKITREE GROUP en contact avec le plaignant assure le premier accueil de la manifestation d'un mécontentement qui se présentera dans la plupart des cas oralement et s'efforce de remédier à l'insatisfaction par :

- une écoute attentive ;
- une attitude positive ;
- la bonne prise en note de son cas et de ses coordonnées pour être recontacté ;
- la présentation d'excuses si cela s'avère opportun ;
- la confirmation qu'une analyse sera faite ;
- l'assurance que tout sera mis en œuvre pour trouver une solution au problème et à tout le moins l'engagement de lui revenir au minimum avec une réponse rapidement, qu'elle consiste en de simples explications ou qu'elle consiste à résoudre le problème.,
- la transmission du problème aux personnes adéquates de la société ;
- des actes de gestion appropriés ;

Dans de nombreux cas, le plaignant obtiendra toutes les informations utiles ainsi qu'une solution dans le cadre d'un traitement en amont de son cas. Dans de nombreux cas, il est possible d'éviter ainsi qu'une simple insatisfaction exprimée ne dégénère en une plainte officielle écrite.

Si malgré le traitement spécifique de son insatisfaction, une solution satisfaisante ne peut être trouvée par l'interlocuteur en contact avec le plaignant, le plaignant peut introduire une plainte écrite officielle auprès du/de la responsable de la gestion des plaintes de WIKITREE GROUP afin de trouver une solution ou une réponse plus officielle à son cas.

LE RESPONSABLE DE LA GESTION DES PLAINTES

WIKITREE GROUP a nommé un/une responsable de la gestion des plaintes (voir Annexe 1). Le/la responsable de la gestion des plaintes est chargé(e) de la mise en œuvre de la politique de gestion des plaintes de WIKITREE GROUP.

Il/elle assume l'ensemble des tâches définies par la politique de gestion des plaintes, à savoir notamment :

- l'organisation pratique du traitement des plaintes ;
- la délégation de la gestion des plaintes aux responsables des services concernés par la plainte ;
- la supervision et le suivi du traitement des plaintes auprès des services concernés ;
- la responsabilité du contenu de la réponse et sa transmission au plaignant ;
- si nécessaire, l'adoption de mesures d'adaptation visant à corriger les éléments à l'origine des plaintes.

Il/elle assure la supervision et la bonne conduite de la gestion des plaintes de manière totalement indépendante et de situation de conflit d'intérêts. Il/elle veille au respect des procédures ainsi qu'à un traitement équitable et efficace des plaintes en collaboration avec les responsables des services concernés par la plainte.



MODALITES POUR INTRODUIRE UNE PLAINTE

Le plaignant peut adresser sa plainte :

- par voie postale :
Responsable de la Gestion des plaintes
Wikitree SCRL
69, Rue d'Arlon
1000 Bruxelles
- par voie électronique :
complaints@wikitree.eu

Le plaignant peut exprimer sa plainte en français, en néerlandais ou en anglais selon son choix.

Pour des plaintes concernant des missions réalisées auprès de clients courtiers ou compagnies d'assurance, le plaignant peut aussi s'adresser aux services de l'Ombudsman des Assurances qui traite des litiges opposant un consommateur à une entreprise d'assurances ou à un intermédiaire d'assurances concernant l'établissement, la résiliation ou l'application d'un contrat d'assurance. L'Ombudsman des Assurances veille au respect de la législation, des dispositions des contrats et des codes de bonne conduite adoptés par le secteur. Ce service examine également les problèmes liés à l'enregistrement dans la banque de données Datassur.

Pour la Belgique :

L'Ombudsman des Assurances peut être contacté :

- par voie postale :
Ombudsman des Assurances
Square de Meeûs 35
1000 Bruxelles

Via le site Web. : <https://www.ombudsman-insurance.be/fr>
- par voie électronique : info@ombudsman-insurance.be

Pour le Grand-Duché de Luxembourg :

Commissariat aux Assurances

Boulevard Joseph II, 7

L- 1840 Luxembourg

GD de Luxembourg

www.caa.lu



(+352) 22 69 11 – 1

caa@caa.lu

Si vous êtes un client particulier :

Insurance Ombudsman

ACA,

Rue Erasme 12,

L - 1468 Luxembourg

www.aca.lu

(+352) 44 21 44 1

mediateur@aca.lu

Les demandes en médiation avec les pièces justificatives doivent être adressées soit à l'adresse électronique mediateur@aca.lu, soit à l'adresse postale ACA, 12, rue Erasme, L – 1468 Luxembourg (Tél. 44 21 44 1), soit par Fax (44 02 89).

Pour la France :

Médiateur de l'assurance

Par courrier

Médiation de l'assurance

TSA 50 110

75441 PARIS CEDEX 09

Via le site web.

<https://www.mediation-assurance.org/constituer-mon-dossier/>



PRISE EN CHARGE DES PLAINTES

L'enregistrement des plaintes

Toute plainte est consignée dans un registre électronique (le Registre central des plaintes) prévu et tenu à cet effet par le/la responsable de gestion des plaintes. Lors de l'enregistrement interne des plaintes, le traitement et la conservation des informations provenant du plaignant, y compris de ses données personnelles, se font dans le respect de la réglementation applicable et des dispositions relatives au traitement des informations (GDPR), vous pouvez utilement consulter la politique de WIKITREE GROUP concernant le RGPD, sur le site web de l'entreprise.

L'accusé de réception

Un accusé de réception écrit est adressé au plaignant au plus tard dans les 3 jours ouvrables à compter de la réception de sa plainte.

TRAITEMENT ET SUIVI DES PLAINTES

Le traitement des plaintes est coordonné sous la conduite, la supervision et la responsabilité du/de la responsable de la gestion des plaintes.

Le/la responsable de la gestion des plaintes va communiquer et déléguer le traitement de la plainte auprès du/des responsable(s) des unités opérationnelles, techniques, commerciales ou support de WIKITREE GROUP concernés par la plainte en fonction de leurs compétences & responsabilités et en fonction de la nature de la plainte.

Dans la foulée, le/la responsable de la gestion des plaintes va communiquer la plainte au Comité de direction et/ou l'organe de gestion en transmettant le nom du plaignant, l'objet de la plainte et la confirmation que la plainte est en cours de traitement et par quel service. Le Comité de direction et/ou l'organe de gestion actera la prise en charge de la plainte lors de sa première réunion qui suit la communication de la plainte. Le/la responsable de la gestion des plaintes donnera un suivi régulier (si possible mensuel) au Comité de direction et/ou l'organe de gestion sur le suivi du traitement des plaintes et fera un rapport annuel récapitulatif sur les plaintes de l'année écoulée en début de nouvelle année.

Dans le cadre de la délégation de la plainte auprès des unités concernées, les responsables de ces dernières sont chargés du traitement des plaintes relatives à leurs activités en veillant au respect des procédures et au traitement équitable des plaintes, afin de proposer une réponse rapide et efficace au plaignant.

Les responsables du service concerné par la plainte assurent un traitement prioritaire et efficace de la plainte, en effectuant notamment des recherches, des analyses et des ajustements pour apprécier le bienfondé de la plainte, en comprendre l'origine et trouver des solutions équitables et satisfaisantes sans retard inutile. Les responsables du service concerné par la plainte élaborent un projet de réponse qu'ils soumettent au/à la responsable de la gestion des plaintes pour validation. La réponse doit informer le plaignant de la position de WIKITREE GROUP à l'égard de toutes les composantes de la réclamation qu'il a formulée. La position de WIKITREE GROUP est impérativement motivée et justifiée. La réponse comporte une information sur la possibilité pour le plaignant qui ne serait pas entièrement satisfait de la réponse ou du traitement de sa plainte de la



transmettre au Comité de direction de WIKITREE GROUP et, si cela s'avère pertinent dans le cadre d'une mission auprès d'un courtier ou d'une compagnie d'assurances, aux services de l'Ombudsman des Assurances. Si la réponse envisagée prévoit une réparation ou un dédommagement en faveur du plaignant, les responsables du service concernés par la plainte demandent l'approbation de cette réparation ou dédommagement auprès de l'organe de gestion de WIKITREE GROUP.

Toutes les réponses de WIKITREE GROUP sont formalisées par écrit et adressées aux plaignants dans la langue choisie par le plaignant (français, néerlandais ou anglais) par la voie de communication qu'il a choisie (voie postale ou électronique), y compris lorsqu'elles ont fait l'objet d'une explication orale au plaignant, par téléphone ou en vis-à-vis, par des responsables du service concerné par la plainte.

La réponse est émise pour le compte de WIKITREE GROUP par le/la responsable de la gestion des plaintes.

Les responsables du service concerné par la plainte et le/la responsable de la gestion des plaintes mettent tout en œuvre pour que la réponse objective et motivée de WIKITREE GROUP soit communiquée au plaignant dans les deux semaines suivant l'envoi de l'accusé de réception. Si la complexité du litige ou les circonstances justifient qu'à titre exceptionnel, il n'est pas possible de respecter le délai de deux semaines, les responsables du service concerné par la plainte en informent impérativement le plaignant avant cette échéance, lui précisent les causes de ce retard ainsi que le moment auquel la compagnie sera susceptible de communiquer sa position et le tiennent régulièrement informé (de manière hebdomadaire) de l'état d'avancement du traitement de la plainte.

ENREGISTREMENT DES REPONSES

Les réponses qui sont données aux plaintes sont consignées dans le registre central des plaintes, géré et tenu à jour régulièrement par le/la responsable de la gestion des plaintes.

TRAITEMENT DES INFORMATIONS (DONNEES PERSONNELLES, CONFIDENTIALITE,...)

Lors de l'enregistrement des plaintes, le rassemblement, le traitement et la conservation des informations provenant du plaignant, y compris ses données personnelles, s'effectuent dans le respect de la réglementation applicable (GDPR) et de la politique d'intégrité de WIKITREE GROUP.

Les données personnelles fournies par le plaignant ne peuvent être recueillies qu'à des fins légitimes relatives au traitement de la plainte, et sont exclusivement utilisées pour le traitement de sa plainte. La collecte ou le traitement de données personnelles concernant l'origine raciale ou ethnique, les préférences sexuelles, les opinions politiques, les convictions religieuses ou philosophiques, l'appartenance à un syndicat ou la santé sont interdits, sauf dans le cas précis où le plaignant a donné son consentement explicite lorsque ses données servent le traitement de la plainte (par exemple, informations relatives à la santé dans le cadre d'un sinistre corporel).

WIKITREE GROUP garantit vis-à-vis des tiers le caractère confidentiel des informations qui lui sont communiquées par le plaignant dans le cadre du traitement de sa réclamation. Les accès aux registres électroniques sécurisés dans lesquels sont consignées les plaintes et informations provenant du plaignant sont ouverts exclusivement aux personnes en charge du traitement des



réclamations. WIKITREE GROUP conserve les données qui y sont enregistrées pendant un délai raisonnable compte tenu de la nature de la plainte, la durée du contrat et/ou du dossier sinistre.

CLOTURE DE LA PLAINTE

La clôture du dossier intervient lorsque WIKITREE GROUP a communiqué au plaignant sa position définitive sur la plainte introduite, ou lorsque le service de médiation compétent a rendu sa décision définitive, ou bien encore, si la plainte a fait l'objet d'un recours en justice, par la décision judiciaire coulée en force de chose jugée et ne pouvant plus faire l'objet d'aucun recours.

CONFLITS D'INTERETS

Les personnes responsables du service concerné par la plainte et en charge de l'instruction de la plainte communiquent sans délai au/à la responsable de la gestion des plaintes toute circonstance susceptible d'affecter ou d'être considérée comme affectant leur impartialité, ou de donner lieu à un conflit d'intérêts avec l'un ou l'autre des parties.

Lorsqu'un employé est mis en cause dans la réclamation formulée par le plaignant, son identité est consignée dans le registre sécurisé d'enregistrement des plaintes. L'instruction de la plainte concernée ne peut aucun cas lui être déléguée.

Lorsqu'un conflit d'intérêts se présente, le/la responsable de la gestion des plaintes :

- attribue la responsabilité de l'instruction de la plainte concernée à une autre personne physique qui ne se trouve pas en situation de conflits d'intérêts ;
- à défaut, s'approprie le traitement de la plainte ;
- à défaut, demande au Comité de direction et/ou à l'organe de gestion d'attribuer la responsabilité de l'instruction de la plainte à une autre personne physique.

FORMATION SUFFISANTE DES PERSONNES CONCERNEES

L'instauration et la pérennisation d'une culture de gouvernance au sein de WIKITREE GROUP sont clés. Pour atteindre cet objectif et gérer adéquatement les plaintes, il convient de veiller à ce que toutes les personnes concernées bénéficient de l'information mais aussi des formations et du soutien nécessaires à une bonne compréhension des concepts de « plaintes », de leur traitement tels que mentionnés dans la « politique de WIKITREE GROUP en matière de gestion des plaintes ».

MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE

Le Comité de direction et/ou l'organe de gestion de WIKITREE GROUP prend les mesures nécessaires à la mise en œuvre de la présente politique et à la surveillance de son application. L'efficacité de cette politique et de ses mesures d'exécution fait l'objet d'une évaluation régulière par le/la responsable de la gestion des plaintes.



CONTACTS

Toute personne concernée, au sein de WIKITREE GROUP ou personnes externes à WIKITREE GROUP, peuvent prendre contact avec le/la responsable de la gestion des plaintes en ce qui concerne la politique de gestion des plaintes (information, renseignement, notification, signalement,...) à l'adresse complaints@wikitree.eu

APPROBATION

La présente politique a été approuvée par le Comité de direction et Monsieur Philippe AFENDULIS CEO de WIKITREE GROUP le 28/03/2022.



ANNEXE 1 : NOMINATION DU/DE LA RESPONSABLE DE LA GESTION DES PLAINTES

Au 21 septembre 2022, la fonction de responsable de la gestion des plaintes est confiée à :

Madame Rime RIFFI-TEMSAMANI, <riffitemsamani@wikitree.eu>, Operations Director, au sein de la SCRL WIKITREE (Belgique), Rue d'Arlon, 69 1000 BRUXELLES.