

RÈGLEMENT DE LA COMMISSION DES LITIGES DE DELA – Chambre belge – version coordonnée

Statut	Par	Date
Établi	Commission des litiges	30 juin 2022
V1 approuvée	Direction DELA	14 juillet 2022
V2 approuvée	Direction DELA BE	26 février 2024

Table des matières

Chapitre I - Définitions	4
Article 1 : Définitions	4
Chapitre II – Commission	4
Article 2 : mission de la commission	4
Article 3 : position au sein des organisations concernées	4
Article 4 : création, composition, nomination, révocation et rémunération de la commission	4
Article 5 : mode de fonctionnement et obligation de la commission.....	5
Article 6 : secrétariat	5
Chapitre III – Procédure de règlement des litiges	6
Article 7 : soumission d'un litige	6
Article 8 : recevabilité du litige	6
Article 9 : deuxième délai	7
Article 10 : l'audition.....	7
Article 11 : autres compétences du client et de la commission	7
Article 12 : protection de la vie privée du client et des tiers	8
Article 13 : les délibérations	8
Article 14 : la décision.....	8
Chapitre IV – Dispositions finales.....	9
Article 15 : adoption et modification du règlement	9
Annexe 1	10
Profil des membres de la commission des litiges	10
Profil du président de la commission des litiges.....	10
Annexe 2	11
Rémunération du président, du vice-président et des membres.....	11

Chapitre I - Définitions

Article 1 : Définitions

Dans ce règlement, on entend par :

- DELA : DELA Coöperatie U.A. (n°KvK 17012026 – n° d'établissement 000010415173, société de droit néerlandais sise Oude Stadsgracht 1, 5611 DD Eindhoven, et toutes ses filiales associées, ayant leur siège social aux Pays-Bas ou en Belgique, ainsi que la succursale belge de ces filiales ;
- politique : la politique de DELA ;
- direction : l'équipe de direction de DELA Belgique ;
- feed-back client : un département de DELA ;
- commission : la Chambre belge de la commission des litiges de DELA ;
- client : une personne physique n'agissant pas dans l'exercice d'une profession ou d'une entreprise, assurée auprès de DELA ou ayant conclu avec DELA un contrat relatif à des funérailles (et – si le client est décédé – le(s) bénéficiaire(s) dans le cadre du contrat d'assurance) ;
- plainte : toute question, remarque, notification ou réaction d'un client adressée à DELA indiquant que, de son point de vue, ses attentes n'ont pas été satisfaites ;
- litige : toute expression de tension entre un client et DELA, qui n'a pas été résolue à la satisfaction du client, même après traitement interne de la plainte par DELA.

(NB : les termes au masculin utilisés dans ce règlement sont à interpréter comme étant neutres du point de vue du genre.)

Chapitre II – Commission

Article 2 : mission de la commission

Les missions de la commission sont les suivantes :

- 2.1 traiter les litiges entre le client et DELA afin de rendre un avis contraignant à ce sujet ;
 - ▶ donner, à la demande ou de sa propre initiative – sur la base des litiges qu'elle traite – des conseils à la direction sur la qualité des services fournis par DELA, tant en matière d'assurances que de services funéraires et d'organisation de funérailles ;
- 2.2 donner, à la demande ou de sa propre initiative – sur la base des litiges qu'elle traite – des conseils concernant la procédure de traitement des plaintes appliquée par DELA.

Article 3 : position au sein des organisations concernées

- 3.1 La commission exerce ses missions de manière indépendante et à sa propre discrétion.
- 3.2 La commission est autorisée à solliciter, au sein de DELA, des informations concernant un litige à traiter.

Article 4 : création, composition, nomination, révocation et rémunération de la commission

- 4.1 La direction assure, en concertation avec la commission, la création et la continuité de celle-ci.

- 4.2 La commission se compose de maximum cinq membres de la coopérative DELA U.A. Les membres sont nommés par la direction. La durée maximale du mandat est de dix ans. Si deux membres de la commission entrent en fonction la même année, ils décident entre eux de l'ordre de fin de mandat. Il en sera fait mention dans le registre des nominations et des démissions des membres de la commission.
- 4.3 La commission désigne en son sein un président et un vice-président. Ils peuvent exercer leur fonction pendant un maximum de trois ans, avec la possibilité d'une année probatoire. Après trois ans, un réexamen est prévu pour déterminer quels membres seront choisis pour ces fonctions.
- 4.4 Tous les membres proposés de la commission doivent répondre au profil établi ;
(Ce profil fait partie intégrante de ce règlement.)
- 4.5 Au moins un membre de la commission doit être juriste, c'est-à-dire titulaire d'un master, d'une licence ou d'un doctorat en droit reconnu en Belgique.
- 4.6 Les collaborateurs, membres de la direction et membres du Conseil des commissaires ou de tout autre conseil d'administration de DELA, ainsi que les personnes impliquées dans des entreprises concurrentes, ne peuvent pas être membres de la commission.
- 4.7 Le mandat d'un membre de la commission prend fin :
- par démission écrite du membre ;
 - par décès du membre ;
 - à la survenue d'une situation telle que décrite à l'art. 4.8 pendant la durée du mandat ;
 - si, pour quelque raison que ce soit, le membre de la commission ne peut plus exercer ses fonctions comme il se doit pendant une période prévisible de six mois ou plus.
- 4.8 La direction peut – après consultation des autres membres de la commission – démettre prématurément le président de ses fonctions pour motif grave. Le vice-président et les autres membres peuvent également être révoqués pour motif grave après concertation avec le président. Tout litige concernant ces décisions peut être porté devant le tribunal de première instance d'Anvers – division Anvers.
- 4.9 Les membres de la commission reçoivent une indemnité annuelle fixée par la direction pour leur disponibilité, ainsi qu'une indemnité, également fixée par la direction, pour le traitement d'un litige. Voir annexe 2.

Article 5 : mode de fonctionnement et obligation de la commission

- 5.1 La commission se réunit au moins une fois par an avec un membre de la direction, et aussi souvent que nécessaire pour le traitement des litiges.
- 5.2 La commission tient un registre des litiges reçus, dans lequel sont notamment consignés :
- le nombre de litiges traités ;
 - le nombre de litiges déclarés irrecevables ;
 - le nombre d'avis rendus ;
 - le délai de traitement des litiges ;
 - l'objet des litiges ;
 - la nature des avis ;
 - le nombre d'avis relatifs à la procédure de traitement des plaintes de DELA.

Article 6 : secrétariat

- 6.1 Le secrétaire administratif désigné par la direction assure le secrétariat. Les collaborateurs du service Feed-back client de DELA assistent le secrétaire pour les tâches administratives.

- 6.2 Le secrétaire administratif veille à l'exécution des tâches nécessaires, conformément au présent règlement, pour la préparation et le traitement des avis émis par la commission dans le cadre du règlement des litiges.
- 6.3 Le secrétaire administratif évalue, sur la base de l'article 8 du présent règlement, si la commission est habilitée à traiter le litige.
- 6.4 Si le secrétaire estime que le litige est irrecevable en vertu du présent règlement, il en informe le président. En concertation avec le secrétaire administratif, le président de la commission des litiges décide alors s'il convient ou non de traiter le litige. Cette communication peut également être effectuée par e-mail.

Chapitre III – Procédure de règlement des litiges

Article 7 : soumission d'un litige

- 7.1 La soumission d'un litige à la commission est gratuite pour le client.
- 7.2 Le client présente un litige par écrit (par courrier ou par e-mail) à la commission. L'adresse de la commission est :
Commission des litiges DELA
Noorderplaats 5 bus 2
2000 Antwerpen
Son adresse e-mail est : commissiondeslitiges@dela.be ;
- 7.3 Le client est informé de la décision de la commission de traiter ou non le litige dans un délai maximum de 15 jours ouvrables après réception du litige. Si la commission accepte de traiter le litige, elle informe également le client du déroulement de la procédure et du délai dans lequel elle rendra son avis. En principe, les litiges sont traités quatre fois par an. La commission fixe ces dates au début de l'année civile.
- 7.4 Si la commission déclare le litige irrecevable, elle en informe le client en précisant les raisons. Si le litige peut être transmis ou renvoyé pour traitement au sein de DELA, la commission indique la personne responsable de son suivi et motive cette décision.

Article 8 : recevabilité du litige

- 8.1 La commission déclare le litige irrecevable dans les cas suivants :
- la plainte à l'origine du litige n'a pas suivi la procédure interne de traitement des plaintes de DELA ;
 - ▶ le litige a entre-temps été soumis par le client à un tribunal, au Service de Médiation pour le Consommateur, à l'Ombudsman des assurances et/ou à la FSMA ;
 - le litige porte sur une objection concernant le montant de la prime d'assurance ou son augmentation annuelle, ou le montant de la participation annuelle aux bénéfices ;
 - ▶ le litige concerne une décision d'ordre général prise par la direction ou une décision de la direction approuvée par l'Assemblée générale de DELA ;
 - ▶ le litige porte sur la violation, par le preneur d'assurance et/ou l'assuré, de l'obligation d'information concernant les éléments que l'on peut raisonnablement considérer comme influençant l'évaluation du risque à assurer, et/ou lorsqu'une enquête a révélé une quelconque forme de fraude ;
 - plus de six mois se sont écoulés entre le moment où le litige est soumis à DELA dans le cadre de la procédure interne de plainte et le moment où le client a eu connaissance ou aurait raisonnablement pu avoir connaissance des faits et circonstances à l'origine du litige ;

- le client conteste une décision prise par DELA pour se conformer aux lois et réglementations en vigueur ;
- le client a déjà soumis le même litige à la commission auparavant.

Article 9 : deuxième délai

- 9.1 Si la commission l'estime nécessaire, elle peut accorder au client une seconde opportunité de réagir. Elle fixe alors un délai spécifique pour cette phase, propre à chaque litige.

Article 10 : l'audition

- 10.1 Si la commission le juge nécessaire, elle convoque le client à une audition orale (en personne ou par un moyen de communication numérique à définir par la commission). Le client est informé de la date, de l'heure et du lieu ou du moyen de communication de l'audition au moins 10 jours ouvrables à l'avance.
- 10.2 Le client peut se faire représenter ou assister par un mandataire. En cas d'absence du client, le mandataire doit présenter au président de la commission une procuration signée par le client.
- 10.3 La commission peut, par ailleurs, inviter des experts à l'audition pour être entendus ou pour fournir un avis en rapport avec le litige. Dans cette perspective, la commission peut inviter un courtier en assurances à rejoindre à titre ad hoc la commission si la plainte ou le litige concerne un aspect lié à la distribution d'assurances.
- 10.4 Le client peut demander à la commission d'auditionner des témoins/experts susceptibles de confirmer ou de clarifier ses déclarations, en communiquant leur(s) nom(s). Si la commission accepte, elle détermine le lieu ou le moyen de communication, ainsi que les date et heure auxquelles les témoins/experts seront entendus par la commission. Il appartient au client de convoquer lui-même ces témoins/experts.
- 10.5 L'audition au cours de laquelle la commission traite le litige concerné n'est pas publique. Y sont admis en tout état de cause :
- le client et/ou son (ses) mandataire(s) ;
 - les témoins, experts ou conseillers convoqués par la commission ;
 - les membres de la commission et le secrétaire administratif.
- 10.6 Les parties reçoivent une copie de tous les documents soumis lors de l'audition.
- 10.7 La commission des litiges peut modifier le délai mentionné à l'article 10.1 si elle estime que les circonstances le justifient.

Article 11 : autres compétences du client et de la commission

- 11.1 La commission peut décider de regrouper et de traiter simultanément les litiges de plusieurs clients si elle estime qu'ils sont étroitement liés.
- 11.2 La commission peut demander à la direction d'ouvrir une enquête interne sur les circonstances ayant mené au litige et de faire lui faire parvenir un rapport à ce sujet. La commission peut préciser les questions pour lesquelles elle souhaite des informations complémentaires.
- 11.3 La commission peut demander l'avis d'experts. Si cela implique des frais, elle doit obtenir l'autorisation préalable de la direction ;
- 11.4 Un membre de la commission qui ne peut garantir son impartialité ou son indépendance doit se récuser, et ce, quel que soit le stade de traitement du litige.
- 11.5 Le client peut contester la participation d'un ou de plusieurs membres de la commission au traitement du litige. Cette objection, dûment motivée, doit être introduite au plus tard 5 jours

ouvrables avant le traitement ou l'audition. La commission statue sur la recevabilité de l'objection. Le client ne dispose d'aucun recours contre cette décision.

Article 12 : protection de la vie privée du client et des tiers

- 12.1 Chaque membre de la commission est tenu de préserver la confidentialité des données sensibles dont il aurait eu connaissance dans le cadre du traitement du litige, sauf si la commission est tenue de les divulguer en vertu de la législation et de la réglementation.
- 12.2 Les données confidentielles du client ne peuvent être communiquées à des tiers qu'avec l'accord du client. Le tiers concerné est habilité à consulter les données, à condition qu'il s'engage à en respecter la confidentialité.
- 12.3 Si les informations pertinentes dans le cadre du litige contiennent des données de tiers, celles-ci seront anonymisées. Si l'anonymisation est impossible, la commission demandera l'autorisation explicite du (des) tiers concerné(s) ou retirera les pièces concernées du dossier.
- 12.4 Les membres de la commission des litiges transmettent les demandes d'accès aux données au secrétaire administratif.

Article 13 : les délibérations

- 13.1 Les délibérations de la commission se font à huis clos. Pour rendre son avis, la commission se fonde sur les pièces fournies et/ou les informations recueillies lors de l'audition.

Article 14 : la décision

- 14.1 Une fois son enquête terminée, la commission rend sa décision à la majorité simple des votes valablement exprimés. En cas d'égalité, la voix du président est prépondérante.
- 14.2 Pour évaluer un litige, la commission se fonde sur la législation et la réglementation applicables, la jurisprudence, le contrat concerné et les conditions afférentes, les codes de conduite en vigueur, la politique menée par d'autres commissions de litiges et instances de recours et organismes de traitement des plaintes du secteur, ainsi que les principes de raisonnable et d'équité.
- 14.3 L'avis de la commission est contraignant pour DELA.
- 14.4 Dans son jugement, la commission communique sa décision et motive si :
 - la commission est compétente pour traiter le litige ;
 - le litige du client est recevable ;
 - le client a un intérêt dans le litige ;
 - la politique de DELA a été appliquée comme il se doit ou non.
- 14.5 L'avis est rendu dans les meilleurs délais, et au plus tard dans les 15 jours ouvrables qui suivent l'audition et, si aucune audition ou aucun deuxième délai n'a lieu, dans les 15 jours ouvrables qui suivent le traitement du litige. Ces délais peuvent être prolongés de 30 jours. Les parties concernées sont informées de cette prolongation et des raisons de celle-ci en temps opportun.
- 14.6 Le secrétaire administratif envoie à chaque partie un exemplaire de l'avis original signé par le président ou en son nom.
- 14.7 Le secrétaire administratif informe le client des éventuelles voies de recours qui s'offrent à lui.
- 14.8 Si le client entame une voie de recours et que DELA adopte une position différente de l'avis de la commission, ce point de vue divergent est soumis à la commission des litiges, qui y réagit en émettant un avis sous 5 jours ouvrables. La direction prend en compte l'avis de la commission des litiges, mais a le droit de ne pas le suivre. Si la direction n'adopte pas l'avis de la commission des litiges, elle doit motiver sa décision par écrit à la commission dans un délai de 14 jours ouvrables.

14.9 Le département Feed-back client veille à ce que le manager responsable sache qu'il convient de consulter la commission des litiges en cas de divergence d'opinions. Ce département s'assure également du respect des délais vis-à-vis de l'instance juridictionnelle dans le cadre de la voie de recours.

Chapitre IV – Dispositions finales

Article 15 : adoption et modification du règlement

Le règlement peut être modifié par la commission des litiges, sous réserve de l'accord préalable de **la direction**. Le présent règlement a été établi par la commission des litiges et approuvé par **la direction**.

Annexe 1

Profil des membres de la commission des litiges

Afin de pouvoir exercer correctement son mandat de membre de la commission des litiges, le candidat doit répondre à plusieurs critères définis.

Le candidat :

- est membre de la coopérative DELA ;
- possède un niveau de réflexion et d'analyse avéré qui lui permet de définir clairement la problématique des litiges qui lui sont soumis ;
- est disposé à participer aux formations et aux réunions ;
- privilégie la collaboration collégiale avec les autres membres de la commission ;
- comprend les enjeux des processus clients, a le sens du service à la clientèle et est attentif aux éventuelles modifications ou améliorations à y apporter ;
- dispose de bonnes compétences sociales et de communication ;
- est indépendant et intègre.

Remarque : conformément à l'article 4.5 du règlement, au moins un membre doit être juriste, c'est-à-dire titulaire d'un master, d'une licence ou d'un doctorat en droit reconnu en Belgique

Profil du président de la commission des litiges

Le président de la commission des litiges répond aux critères requis pour être membre de la commission, et présente en outre les caractéristiques ci-dessous.

Le candidat :

- est sociable et doté d'un bon relationnel ; il possède des compétences organisationnelles et un leadership avérés ;
- est de préférence juriste, c'est-à-dire titulaire d'un master, d'une licence ou d'un doctorat en droit reconnu en Belgique ;
- dispose de compétences avérées en organisation de réunions ;
- est capable de formuler et d'étayer les avis de la commission des litiges de manière claire et compréhensible ;
- est capable de formuler un jugement éclairé et de le communiquer aux autres membres de la commission durant les réunions de la commission.