

Traitement des réclamations clients

Références Réglementaires :

- Règlement Général de l'AMF Articles 313-8 et 313-71
- Instruction AMF n° 2012-07 du 13/07/2012

Introduction

Cette procédure vise à décrire les modalités de recensement, de traitement et d'exploitation des réclamations formulées par les clients directs de Protect-Finance, quelles qu'en soient les causes et les conséquences si elles risquent d'affecter le compte d'exploitation de la Société. De manière générale, les réclamations émaneront des clients en direct.

Une réclamation est une déclaration actant d'un mécontentement du client envers le professionnel.

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

Elle a pour objectif le suivi qualitatif permanent des prestations et, lorsque cela est nécessaire, l'amélioration des prestations fournies.

Centralisation des réclamations

1. Toutes les réclamations reçues par tout moyen (message électronique, téléphone, courrier, fax ...) et provenant des clients doivent être communiquées en copie à la direction, quelle que soit leur nature et leur impact.

Toutes les réclamations sont enregistrées dans un outil « Excel » *Registre des réclamations clients* de Protect-Finance. Le responsable juridique veille en permanence que les réclamations clients fassent bien l'objet d'un enregistrement dans le registre.

Le registre est accessible par le Gérant et la direction juridique et permet d'enregistrer et de gérer les réclamations clients de manière séquentielle avec un n° d'identification permettant une véritable piste d'audit du traitement et du suivi des réclamations.

Dès l'enregistrement effectué, un accusé réception est émis par message électronique pour les clients opérant par ce moyen. Pour les réclamations émises par téléphone ou tout autre moyen, une confirmation écrite et signée d'un dirigeant sera émise en recommandé avec AR par Protect-Finance, mentionnant la prise en charge de la réclamation, par qui et sous quelle référence.

Dans tous les cas de figure, le client direct est avisé de la prise en charge et du statut de sa réclamation dans les 48 heures suivant la réception par Protect-Finance de la



réclamation.

Toute réclamation doit faire l'objet d'un traitement et d'une réponse dans des délais raisonnables et rapides (2 mois maximum entre la date de réception de la réclamation et la date d'envoi de la réponse au client, sauf survenance de circonstances particulièrement justifiées).

Conservation des réclamations Clients

Toutes les réclamations clients et l'historique de leur traitement figurent dans le registre des réclamations ainsi que les documents liés sous format électronique et papier.

Les réclamations par courrier ou fax à leur réception sont conservées chronologiquement dans un dossier. De même y figurent également la copie de la lettre de prise en charge de la réclamation et de la réponse de traitement apporté. La direction est garante dans ses fonctions, de la surveillance des risques opérationnels « résultant d'une inadaptation ou d'une défaillance imputable à des procédures, personnels et systèmes internes ou à des événements extérieurs ».

Analyse des réclamations par la direction

La direction se charge d'analyser les réclamations et d'en établir la typologie, tant qualitative que quantitative :

- réclamation due à une erreur ponctuelle
- réclamation due à une défaillance du système d'information
- réclamation due à un prestataire externe
- etc ...

Avec à chaque fois la description des impacts comptables ou organisationnels constatés.

Restitution et actions

Deux types d'actions sont menés à la suite de l'analyse précédemment citée :

- une action ponctuelle visant à s'assurer que la réclamation du client, lorsqu'elle le nécessite, a été régularisée dans les meilleurs délais ;
- une action plus analytique visant à proposer une solution pérenne pour résoudre le dysfonctionnement, comme par exemple :
 - une maintenance (évolutive, corrective ...) du système d'information ;
 - une modification des procédures internes ;
 - une action auprès d'un tiers (prestataires, intermédiaire ...)

La direction s'assure, le cas échéant, que les mesures correctives ont bien été mise en œuvre.

A titre informatif, ci-dessous la partie reprise dans le document d'entrée en relation et concernant le traitement des réclamations clients.

En cas de litige ou de réclamation du Client, les parties contractantes s'engagent à rechercher en premier lieu un arrangement amiable. Vous pourrez présenter votre réclamation à l'adresse du cabinet (contact : Simon FEURPRIER), qui disposera de dix jours pour en accuser réception, puis de deux mois à compter de la réception de la réclamation pour y répondre.

À défaut d'arrangement amiable, les parties pourront en second lieu saisir un médiateur :

- Médiateur de l'AMF: Madame Marielle COHEN BRANCHE, Médiateur de l'AMF, 17 place de la Bourse, 75082 PARIS CEDEX 02; site internet : <http://www.amf-france.org/Le-mediateur-de-l-AMF/Le-mediateur-mode-d-emploi/Modes-de-saisine.html?>
- Médiateur de l'assurance : Le Médiateur de l'Assurance, TSA 50110, 75441 PARIS CEDEX 09 ; site internet : <http://www.mediation-assurance.org/Saisir+le+mediateur>
- Médiateur produits immobiliers et bancaire : La Médiation de la consommation, ANM Conso, 62 rue Tiquetonne, 75002 PARIS; site internet: www.anm-conso.com/anacofi-iobsp ou www.anm-conso.com/anacofi-immo.
- Médiateur compétent litiges avec une entreprise : Médiateur de l'ANACOFI-CIF: 92 rue d'Amsterdam, 75009 PARIS.