

PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

Le 1^{er} septembre 2012, les recommandations de l'AMF et de l'ACPR sur le traitement des réclamations entreront en vigueur.

Dans ces recommandations, l'AMF et l'ACPR fixent des modalités de saisine et de traitement des réclamations plus protectrices de la clientèle. Il s'agit de garantir à l'ensemble de la clientèle :

- une information claire et transparente sur les modalités de traitement des réclamations, ainsi qu'un accès facile et gratuit au système de traitement des réclamations,
- un traitement des réclamations efficace, égal et harmonisé,
- la mise en place d'éventuelles actions correctives à partir des dysfonctionnements identifiés dans le traitement des réclamations.

En outre, le CGP a un devoir d'information de son client :

- avant la survenance de la réclamation, par la remise d'un document d'entrée en première relation précisant les modalités de traitement des réclamations,
- au cours du processus de traitement des réclamations, en accusant réception de sa réclamation, en le tenant informé du déroulement de sa réclamation et en lui indiquant le cas échéant les voies de recours disponibles.

ANTARÈS FINANCES PARTENAIRES

SARL au capital de 5 000 € - R.C.S. Fort de France 530 970 102 – NAF : 7022Z

Immeuble Arc en ciel - Lot Dillon stade -2 rue Georges Eucharis 97200 Fort de France

Tél : 05.96.35.53.67 – Email : contact@antaresfinances.com – www.antaresfinances.com

Adhérent de l'ANACOFI • Enregistré à l'Orias sous le N° 11062039 - www.orias.fr. En qualité de : • Conseil en Investissements Financiers auprès de l'ANACOFI-CIF Association agréée par l'AMF • Courtier en Assurance positionné en catégorie (b) • Courtier en Opération de Banque et Service de Paiement • Les activités IAS et IOBSP sont contrôlables par l'ACPR • MIOBSP, CAFPI 28 route de Corbeille, 91700 Ste Geneviève des Bois. Activité de transaction sur immeubles et fonds de commerce, carte professionnelle N° 294T délivrée par la Préfecture - N° de Police : 114240090 Garantie financière de la compagnie MMA IARD 19-21 allées de l'Europe 92616 CLICHY Cedex. NE PEUT RECEVOIR AUCUN FONDS, EFFET OU VALEUR.

1. Process du traitement des réclamations

J	Réception d'une réclamation	Lorsque vous recevez une réclamation, vous devez renseigner votre registre des réclamations en précisant : le nom du client, la date de réception de la réclamation, l'objet de la réclamation, le contrat, produit ou service visé par la réclamation, les intervenants autres que le professionnel, les personnes visées par la réclamation.
J + 10 JOURS	Accuser réception de la réclamation	Vous disposez de 10 jours à compter de la réception de la réclamation pour en accuser réception au client ou y répondre immédiatement Vous devez mettre à jour votre outil de suivi des réclamations en indiquant la date à laquelle vous avez accusé réception de la réclamation et veiller à son traitement dans les délais impartis.
J + 2 MOIS	Répondre à la réclamation	Vous devez tenir le client informé du déroulement du traitement de sa réclamation et lui répondre dans un délai de 2 mois à compter de la réception de la réclamation. Si, dans votre réponse apportée à la réclamation, vous rejetez totalement ou partiellement la demande du client, vous devez lui indiquer les voies de recours dont il dispose. La personne qui va répondre à la réclamation au sein du cabinet doit disposer d'un niveau de qualification suffisant (elle doit avoir une bonne connaissance des produits, services, contrats, outils et procédures du cabinet) et du niveau d'habilitation nécessaire (exemple : pour la signature des courriers ou les gestes commerciaux consentis). Vous devez mettre à jour votre outil de suivi des réclamations en indiquant la date et la réponse apportée à la réclamation ainsi que les dysfonctionnements identifiés.
SUIVI	Performer votre pratique professionnelle	A partir des réclamations reçues et des dysfonctionnements, manquements ou mauvaises pratiques identifiés, vous devez déterminer et mettre en œuvre les actions correctives.

2. Réception de la réclamation

Qu'est-ce qu'une réclamation ? Une réclamation est une « *déclaration actant le mécontentement d'un client envers un professionnel* ». Une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification ou une demande d'avis ne constituent pas une réclamation.

Le client doit pouvoir présenter sa réclamation à son interlocuteur habituel (conseiller ou gestionnaire administratif).

Si la personne qui a reçu la réclamation n'est pas habilitée à son traitement, elle doit informer sans délai la personne compétente pour en assurer le traitement.

☞ **Renseigner le registre des réclamations** :

Afin d'assurer le suivi et la traçabilité des réclamations, un registre de suivi et de contrôle des réclamations est mis en place au sein du cabinet (annexe 1). Dès réception de la réclamation, il faut reporter dans l'outil de suivi les informations suivantes : le nom du client, la date de réception de la réclamation, l'objet de la réclamation, le contrat, produit ou service visé par la réclamation, les personnes visées par la réclamation, les intervenants autres que le professionnel.

Sous 10 jours à compter de la réception de la réclamation, il faut :

- soit répondre à la réclamation si son traitement peut être effectué dans ce délai,
- soit accuser réception au client de sa réclamation ; à cette occasion, il convient d'informer le client du déroulement du traitement de sa réclamation et du délai imparti pour y répondre.