

# PROCEDURE

# RÉCLAMATION CLIENTS

<b>Date :</b> 06/08/2021	<b>Procédure Réclamation Clients</b>	<b>Référence :</b> PG 04
-----------------------------	--	-----------------------------

## Références Réglementaires

### Références Réglementaires :

- Instruction AMF DOC-2012-07 mise à jour au 12/12/2016

\*\*\*\*\*

## Introduction

Cette procédure vise à décrire les modalités de recensement, de traitement et d'exploitation des réclamations formulées par les clients d'Alternative Patrimoniale ou les CIF en possession d'une carte de démarchage délivrée par Alternative Patrimoniale. De manière générale, les réclamations émaneront de clients en direct ou de CIF.

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

## Réception - Centralisation des réclamations

Toutes les réclamations reçues par tout moyen (message électronique, téléphone, courrier, fax ...) et provenant des clients doivent être communiquées au RCCI, quelle que soit leur nature et leur impact.

On entend par réclamation une déclaration actant du mécontentement du client envers le professionnel. Une demande d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation n'est pas une réclamation. (Instruction AMF – Traitement des réclamations DOC-2012-07)

### Coordonnées du RCCI :

Delphine HECKMANN – RCCI  
Alternative Patrimoniale  
19C, rue du Fossé des Treize 67000 STRASBOURG  
Mail : [delphine.heckmann@alternativepatrimoniale.fr](mailto:delphine.heckmann@alternativepatrimoniale.fr)  
Tél : 09.88.999.888  
Fax : 03.88.44.42.47

Toutes les réclamations sont enregistrées dans le fichier « Registre des réclamations » d'Alternative Patrimoniale, accessible ici : N:\04 - CONFORMITE\00 – REGISTRES

Le modèle de ce registre figure en **annexe** de cette procédure.

Le RCCI veille en permanence à ce que les réclamations clients fassent bien l'objet d'un enregistrement dans ce fichier. Annuellement, il valide les informations qui y figurent, y compris en l'absence de réclamations.

Dès l'enregistrement effectué, un accusé de réception est envoyé par message électronique pour les clients disposant d'une telle adresse. Pour les réclamations émises par téléphone ou tout autre moyen, une confirmation écrite et signée d'un dirigeant sera émise par Alternative Patrimoniale, mentionnant la prise en charge de la réclamation, par qui et sous quelle référence. Le délai d'accusé de réception de la réclamation est de 10 jours ouvrables maximum à compter de la réception de la réclamation, sauf si la réponse elle-même est apportée au client dans ce délai.

Toute réclamation doit faire l'objet d'un traitement et d'une réponse dans le délai de 2 mois prévu par la réglementation.

La personne en charge de la réclamation veillera à répondre aux demandes d'information du client sur le déroulement du traitement de sa réclamation, le tiendra informé du déroulement lorsque, en cas de survenance de circonstances particulières, les délais sur lesquels le professionnel s'est engagé ne peuvent pas être respectés.

### Conservation des réclamations Clients

Toutes les réclamations clients et la chronologie de leur traitement sont référencées dans le registre des réclamations tenu par Alternative Patrimoniale.

Une pochette « **Réclamation** » est rajoutée au dossier papier du client concerné. La réclamation réceptionnée par courrier, mail ou fax, horodatée à sa réception y est conservée. De même, y figurent la copie de la lettre de prise en charge de la réclamation et la réponse de traitement apportée ainsi que toutes autres pièces relatives au traitement de la réclamation.

Par ailleurs, une nouvelle rubrique « **Réclamation** » est ouverte dans le dossier électronique du client sous O:\01 – CLIENTS. Toutes les pièces mentionnées ci-dessus y sont scannées et sauvegardées.

### Analyse des réclamations par le RCCI

Le RCCI 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.

## Délai - Restitution - Actions par le RCCI

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

- 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 ...)

Ces actions pourront être organisées de manière transversale entre les services concernés par la réclamation.

## Rejet – Refus de la réclamation

En cas de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la réclamation, la personne en charge de la réclamation précise, dans la réponse apportée au client, les voies ou recours possibles, notamment l'existence et les coordonnées du médiateur de l'AMF.

Le site de l'AMF permet l'accès à une rubrique opérationnelle dédiée à la médiation (diagnostic de recevabilité, demande de saisine, suivi du dossier, formulaires).

Pour y accéder : <https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur/presentation>

## Historique du document

Date	Objet	Qui
06/08/2021	Mise à jour selon préconisations de la note de contrôle du 5/08/2021	EC
28/12/2020	Mise à jour : chemin d'accès fichier suivi des réclamations	
15/06/2020	Mise à jour suite aux préconisations de la note de contrôle du 5/6/2020	
14/03/2018	Mise à jour	
17/08/2017	Mise à jour	
19/11/2014	Mise à jour (AMF 2012-07)	
26/08/2014	Mise à jour	
26/10/2011	Création du document	

# ANNEXE

## Registre des réclamations

	<b>ALTERNATIVE PATRIMONIALE</b> <b>REGISTRE DES RECLAMATIONS</b>
---	---

Date de réception	Nom du client	Via de saisie (mail, téléphone, ...)	Accusé de réception (O/N) - date	Collaborateur en charge du dossier	Nature et motivation de la réclamation	Acteurs concernés (prestataires, clients, collaborateurs, ...)	Montant du préjudice potentiel	Réponses apportées (voir, date, décision)	Action ponctuelle mise en œuvre suite à la réclamation	Action structurelle mise en œuvre suite à la réclamation	Intervention du médiateur AMF (O/N) - date	Date de clôture	Commentaires
1													
2													
3													
4													
5													
6													
7													
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													