

**PG 04**

**ALTERNATIVE PATRIMONIALE**

**PROCEDURE**

**RÉCLAMATION CLIENTS**

Date dernière mise à jour : 21/10/2022	<b>Procédure Réclamation Clients</b>	Référence : PG 04
---	--	----------------------

## Références Réglementaires

### Références Réglementaires :

- Instruction AMF Traitement des réclamations – DOC-2012-07 (applicable à compter du 1er mai 2017)
- Textes de référence : Articles 313-8, 318-10, 322-71-1, 325-12-1 et 325-47 du règlement général de l'AMF

## Intervenants

- Gérant privé – en charge de la relation client
- Le RCCI

## Procédures associées

- Procédure « PG36 : Alertes et Dysfonctionnement »
- Procédure « PG48 : Information AMF – Déclaration des dépassements actifs et des indemnisations des clients »

## Introduction

Cette procédure vise à décrire les modalités de recensement, de traitement et d'exploitation des réclamations formulées par les prospects et/ou les clients d'Alternative Patrimoniale ou des CIF ayant mis en place une convention avec Alternative Patrimoniale. De manière générale, les réclamations émaneront de prospects ou de clients en direct ou de prospects ou clients 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

On entend par réclamation une déclaration actant du mécontentement du prospect/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)

Le gérant privé, en charge de la relation du client réclamant enregistre la réclamation dans le fichier « Registre des réclamations » d'Alternative Patrimoniale, accessible ici : N:\04 - CONFORMITE\00 – REGISTRES. Le modèle vierge de ce registre figure en **annexe** de cette procédure.

Par ailleurs, toutes les réclamations reçues par tout moyen (message électronique, téléphone, courrier...) et provenant d'un prospect/client doivent être communiquées au RCCI, quelle que soit leur nature et leur impact.

### Coordonnées du RCCI :

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

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 en apposant sa signature, y compris en l'absence de réclamations.

Dès réception d'une réclamation émise par téléphone, par écrit ou par tout autre moyen, le gérant privé, en charge du client, accuse réception de la réclamation :

- en envoyant un message électronique pour les clients disposant d'une adresse mail
- en envoyant une confirmation écrite et signée

Cet accusé de réception précise :

- la date de réception de la réclamation
- sa prise en charge
- le nom de la personne qui prend en charge

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 du traitement 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 par la personne en charge du traitement de la réclamation dans le registre des réclamations d'Alternative Patrimoniale.

Une pochette « **Réclamation** » est rajoutée au dossier papier du client concerné. La réclamation réceptionnée par courrier, mail... 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\NOM DU CLIENT.

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.

### Actions par le RCCI et Sensibilisation des collaborateurs

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.

Les enseignements ayant été tirés, le RCCI peut procéder, selon le cas, à une formation/information de l'ensemble de l'équipe, par tout moyen à sa convenance, afin de la sensibiliser aux raisons qui ont conduit à cette réclamation et aux moyens de prévenir toute nouvelle situation semblable.

### Information de l'AMF en cas d'indemnisation résultant d'une réclamation

Toute indemnisation d'un client, résultant notamment d'une réclamation, doit faire l'objet d'une déclaration à l'AMF via le portail ROSA, à fréquence trimestrielle.

Le disposition de déclaration est détaillé dans le procédure *PG48 : Information AMF – Déclaration des dépassements actifs et des indemnisations des clients* ».

### Alerte en cas de réclamation susceptible d'impacter les fonds propres de plus de 5%

Toute réclamation entraînant une conséquence comptable d'un montant brut supérieur à 5% des fonds propres réglementaires doit faire l'objet d'une information à l'AMF par un dirigeant d'Alternative Patrimoniale. (cf : *procédure PG36 : Alertes et Dysfonctionnement* »).

### 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>

### Archivage des documents

L'ensemble des pièces relatives à une réclamation client et à son traitement sont archivées dans le dossier papier et le dossier numérique du client.

Au terme d'une relation avec un client, son dossier numérique est déplacé dans un répertoire « Archives » dédié et conservé pour une durée minimale de 5 ans.

Répertoire des archives : O:\01 - CLIENTS\04 - ANCIENS CLIENTS

De même, le dossier papier est archivé dans un placard dédié et conservé pour une durée minimale de 5 ans.

## Dispositif de conformité et de contrôle interne

Alternative Patrimoniale doit se doter d'un dispositif de conformité et de contrôle interne. Il convient de :

- mettre en œuvre les moyens et procédures nécessaires pour assurer un contrôle adapté sur l'information délivrée, l'organisation et la qualité du traitement des réclamations ;
- prendre en compte et contrôler les risques subis par les clients que pourraient causer les dysfonctionnements identifiés au travers des réclamations ;
- dans le rapport annuel sur la conformité et le contrôle interne, rendre compte des dysfonctionnements identifiés à travers les réclamations et indiquer si des mesures ont été prises.

## Mise à jour et diffusion de la procédure

Cette procédure doit être revue chaque fois que des recommandations ou l'évolution de la réglementation l'imposent. La nouvelle version est alors diffusée à l'ensemble des collaborateurs et publiée sur le site internet de la société, dans la rubrique «Informations réglementaires ».

## Historique des mises à jour

Date	Objet	Qui
21/10/2022	Mises à jour selon recommandation R17 de la note de contrôle périodique du 03/11/2021	DH
12/08/2022	Mise à jour selon préconisations de la note de contrôle permanent du 27/04/2022. Rajout : le RCCI valide annuellement le registre des réclamations <b><u>en y apposant sa signature.</u></b> Actualisation du guide de la médiation (version 2017 remplace version 2014), en pièce annexée à cette procédure.	DH
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	Voie de saisine (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	Réponse(s) apportée(s) (voie, date, décision)	Action ponctuelle mise en œuvre suite à la réclamation	Action structurelle mise en œuvre suite à la réclamation	Intervention du médiateur APE (O/N) - date	Date de clôture	Commentaires
1													
2													
3													
4													
5													
6													
7													
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													