

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

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.
La date d'accusé de réception doit être reportée sur le registre des réclamations.

3. Suivi de la réclamation

Les autorités de tutelle imposent un délai de 2 mois pour répondre aux réclamations.

Afin de veiller au traitement de la réclamation dans le délai imparti, des rappels automatiques seront mis en place à partir du système informatique.

4. Réponse à la réclamation

La personne qui répond à la réclamation 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).

Indiquer les personnes habilitées au sein du cabinet à répondre aux réclamations :

Mr Jean de VALBRAY

Il doit être répondu à la réclamation dans un délai de 2 mois à compter de sa réception.

Si, dans la réponse apportée à la réclamation, la demande du client est totalement ou partiellement rejetée, il faut indiquer au client les voies de recours dont il dispose :

1. Informer le médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers, Madame Marielle COHEN-BRANCHE, 17 place de la Bourse 75082 Paris Cedex 02, (<http://www.amf-france.org> /le médiateur).

Ou

Informez le médiateur du Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris (CMAP) pour les autres activités (médiateur recommandé par la CNCGP), Service Médiation de la consommation, 39 avenue Franklin D. Roosevelt 75008 PARIS Médiateurs : Christophe AYELA, Jean-Marc BLAMOUTIER, Catherine BOINEAU, Gilles CHARLOT, Michel GUIGAL (<http://www.mediateur-conso.cmap.fr> – consommation@cmap.fr)

2. En cas d'échec d'une solution amiable, le litige pourrait être porté devant les tribunaux compétents.

☞ Renseigner le registre des réclamations :

Suite à la réponse apportée à la réclamation, l'outil de suivi des réclamations doit être mis à jour en indiquant la date et la réponse apportée à la réclamation ainsi que les dysfonctionnements identifiés.

5. Amélioration de la pratique professionnelle

Le traitement des réclamations va permettre de performer la pratique professionnelle en identifiant le dysfonctionnement, le manquement ou la mauvaise pratique à l'origine de la réclamation et en déterminant les actions correctives envisagées.

☞ Renseigner le registre des réclamations sur ces 2 points.

ANNEXE 1 - REGISTRE DE SUIVI ET DE CONTROLE DES RECLAMATIONS

Date de réception de la réclamation	Nom du client	Objet de la réclamation	Contrat, produit ou service visé par la réclamation	Personne(s) visée(s) par la réclamation	Autre(s) intervenant(s)	Date de l'accusé de réception	Date de la réponse	Réponse apportée à la réclamation	Dysfonctionnement identifié	Action corrective envisagée