

PROCEDURE

TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

Date d'entrée en vigueur	01/05/2018
Dates de mise à jour	15/01/2020
Références	Article 325-23 du Règlement Général de l'AMF (CIF) Instruction AMF Traitement des réclamations – DOC-2012-07 (CIF) Recommandation ACPR sur le traitement des réclamations 2016-R-02 du 14 novembre 2016 (IAS) Article L.616-1 du Code de la consommation (tout statut)

Table des matières

PROCEDURE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS – PARCOURS GLOBAL	Erreur ! Signet non défini.
1. Définition d'une réclamation	3
2. Procédure	3
2.1 Information du client	3
2.2 Modes de réception	3
2.3 Délais de traitement	4
2.4 Modalités de traitement	4
2.5. La réponse à la réclamation	4
2.6. Enregistrement, suivi et actions correctrices	5
Annexe	6

Emmanuel SAUBESTY est soumis à la réglementation relative au traitement des réclamations de la clientèle et ce, conformément aux dispositions applicables à ses différents statuts réglementés.

A ce titre, **Emmanuel SAUBESTY** a mis en place une procédure en vue du traitement raisonnable et rapide des réclamations que lui adressent ses clients existants ou potentiels.

1. Définition d'une réclamation

Une réclamation s'entend de toute 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.

Ne constituent pas des réclamations :

- Une demande de service ou de prestation,
- Une demande d'information,
- Une demande de clarification,
- Une demande d'avis.

2. Procédure

2.1 Information du client

Le client est informé gratuitement de la possibilité d'effectuer des réclamations s'il est mécontent des services rendus, et cela dans un langage clair et compréhensible de la part de **Emmanuel SAUBESTY** au moyen notamment :

- De mentions sur le site internet de **Emmanuel SAUBESTY** (coordonnées de la personne et du service auquel adresser la réclamation, numéro de téléphone non surtaxé, adresse postale et adresse email, modes de réception, délais de traitement, références à la médiation et aux voies de recours etc.) et/ou ;
- D'un affichage dans les locaux de **Emmanuel SAUBESTY** destinés à accueillir la clientèle lorsqu'ils existent.

2.2 Modes de réception

Emmanuel SAUBESTY peut recevoir des réclamations par courrier (recommandé avec accusé de réception pour être certains de bien le recevoir), par courriel (avec accusé de réception et si possible de lecture pour être sûr de la prise en compte) ou par appel téléphonique.

Si le client formule une réclamation lors d'un appel téléphonique, **Emmanuel SAUBESTY** lui demandera de bien vouloir la formaliser par courrier (recommandé avec accusé de réception pour être certains de bien le recevoir) ou courriel (avec accusé de réception et si possible de lecture pour être sûr de la prise en compte).

[Les modalités de saisine de Emmanuel SAUBESTY proposées aux clients sont les suivantes :

Par courrier à l'adresse suivante :

Emmanuel SAUBESTY
20 Allée latour Maubourg
26750 Génissieux

Par courriel à l'adresse suivante :

contact@sepia-investissement.fr

Service réclamations
06.38.72.11.68

Afin d'assurer la traçabilité des réclamations, les courriers et emails sont transmis et centralisés par le service réclamations, qui est composé de **Emmanuel SAUBESTY**

Le ou les collaborateur(s) chargé(s) du traitement des réclamations a/ont une qualification appropriée pour le traitement des réclamations, incluant une bonne connaissance des produits, services, contrats, outils et procédures **Emmanuel SAUBESTY**

Si le client formule une réclamation écrite auprès de son interlocuteur principal au sein du cabinet, sans passer par les adresses courriers et emails mentionnées ci-dessous, ce dernier doit impérativement la transférer au service réclamation qui sera tenu de l'accepter.

Le service réclamations informe, par mail, le cas échéant, le ou les collaborateurs concernés et demande une synthèse ainsi que tout élément utile, à lui retourner dans un délai fixé par ce dernier, permettant de répondre notamment aux exigences relatives à l'observation des délais règlementaires.

2.3 Délais de traitement

Emmanuel SAUBESTY s'engage à respecter les délais de traitement suivants :

- Accuser réception de la réclamation sous dix jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation, sauf si la réponse elle-même est apportée au client dans ce délai ;
- Répondre à la réclamation sous deux mois maximums entre la date de réception de la réclamation et la date d'envoi de la réponse au client, sauf circonstances particulières dûment justifiées.

Emmanuel SAUBESTY répond aux demandes d'information du client sur le déroulement du traitement de sa réclamation. Il le tient 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.

2.4 Modalités de traitement

Le client est informé par écrit de la prise en charge de sa demande.

Emmanuel SAUBESTY ouvre une fiche de suivi et de contrôle du traitement de la réclamation qu'il remplit et à laquelle il annexe la réclamation.

La fiche de suivi va permettre d'analyser la demande, de préciser les personnes physiques ou morales visées par la réclamation, d'identifier les causes du mécontentement du client et de préparer une réponse, en fonction des éléments recueillis [*auprès du collaborateur concerné.*]

[Partie suivante à adapter selon l'organisation du cabinet : présence ou non de collaborateurs :

Le projet de réponse à la réclamation est impérativement validé par **Emmanuel SAUBESTY**

2.5. La réponse à la réclamation

La réponse écrite à la réclamation est envoyée au client par lettre recommandée avec accusé de réception :

- Soit la demande de ce dernier est rejetée totalement ou partiellement, la réponse doit alors être clairement circonstanciée et préciser les voies de recours. Le cas échéant, doivent être mentionnées la possibilité du recours à la médiation, de même que les coordonnées des organismes médiateurs compétents.

Les coordonnées des organismes médiateurs concernés sont les suivants :

Concernant l'activité de CIF de **Emmanuel SAUBESTY**:

AMF :

Médiateur de l'AMF
Autorité des marchés financiers
17, place de la Bourse
75 082 Paris cedex 02
<http://www.amf-france.org>

Concernant les autres activités (IAS, IOBSP et carte T) de **Emmanuel SAUBESTY**:

CMAP - Service Médiation de la consommation
39, avenue F.D. Roosevelt
75008 PARIS
www.cmap.fr – Mail: consommation@cmap.fr

- Soit la demande du client est fondée, une solution est identifiée (transaction, dédommagement etc.) et **Emmanuel SAUBESTY** la notifie au client.
- A noter que si la réclamation concerne un tiers, **Emmanuel SAUBESTY** adresse au client dans un délai maximum de 10 jours ouvrables un courrier circonstancié de non prise en charge de la requête en indiquant la procédure à suivre et lui propose de l'accompagner dans sa démarche auprès du tiers concerné par la requête.

Emmanuel SAUBESTY clôture alors le dossier si le client accepte la décision de non prise en charge et archive la requête, la fiche de suivi, tout document ayant permis de fonder la réponse et les correspondances.

- Si un médiateur est saisi, **Emmanuel SAUBESTY** s'engage à lui transmettre tout courrier qui lui serait destiné.

2.6. Enregistrement, suivi et actions correctrices

Emmanuel SAUBESTY met en place un suivi des réclamations qui permet notamment d'identifier les dysfonctionnements et de mettre en œuvre les actions correctrices appropriées.

Chaque réclamation est consignée dans le registre ouvert à cet effet, lequel est tenu à jour régulièrement (modèle annexé à la présente procédure).

NB : La présente procédure fait l'objet d'une communication à l'ensemble des collaborateurs.

I. Annexe

Date de réception de la réclamation du client	Nom du client	Objet de la réclamation/produit ou service visé par la réclamation	Collaborateurs concernés	Date de la réponse apportée au client	Réponse apportée au client	Suites apportées (médiation, etc...)	Dysfonctionnements identifiés