

# PROCEDURE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

---

Date d'entrée en vigueur (date de début d'exercice)	
Dates de mise à jour	Mai 2023
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 2022-R-01 du 9 mai 2022 (IAS) Article L.616-1 du Code de la consommation (tout statut)

## Table des matières

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

**Le cabinet 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, **Le cabinet 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 se définit comme l'expression d'un mécontentement envers le professionnel auprès duquel elle est formulée.

Elle peut émaner de toute personne, y compris en l'absence de relation contractualisée avec le professionnel : clients (particuliers ou professionnels), anciens clients, bénéficiaires, personnes ayant sollicité du professionnel la fourniture d'un produit ou service ou qui ont été sollicitées par un professionnel, y compris leurs mandataires et leurs ayants droit.

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 Organisation du traitement des réclamations et moyens et procédures associées au sein de **Le cabinet Emmanuel SAUBESTY**

**Emmanuel SAUBESTY** **Le cabinet Emmanuel SAUBESTY** a mis en place une organisation du traitement des

réclamations permettant, quel que soit

l'interlocuteur ou le service (y compris auprès d'un de ses délégataires ou mandataires) auprès duquel la réclamation a été formulée :

- D'identifier les réclamations formulées par la clientèle quel que soit leur canal d'expression (écrit ou oral) ;
- Lorsqu'un formulaire en ligne est proposé par le professionnel, de veiller à ce qu'il permette au réclamant de disposer d'une copie datée de sa réclamation ;
- De transmettre à l'interlocuteur ou au service compétent les réclamations écrites que le destinataire n'est pas habilité à traiter ;
- De transmettre aux médiateurs toutes les correspondances qui leur sont destinées ;
- D'accuser réception et d'y répondre dans les délais et formes impartis détaillés ci-après ;
- D'enregistrer les réclamations écrites, les réponses apportées et de suivre leur traitement, y compris lorsque celui-ci a été en tout ou partie délégué sur le registre des réclamations (*cf. Annexe 1*).

Les collaborateurs de **Le cabinet Emmanuel SAUBESTY** habituellement en relation avec la clientèle ou susceptibles de recevoir des réclamations :

- sont formés à l'identification des réclamations et à leur dispositif de traitement ;
- peuvent à tout moment se référer à un support d'aide à l'identification et à l'orientation des réclamations adapté à l'activité (*Cf annexe 2 et 3*).

La présente procédure est circularisée à l'ensemble des collaborateurs de **Le cabinet Emmanuel SAUBESTY** le cas échéant et les délégations et mandats prévoient les modalités de transmission des réclamations.

### 2.2 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 **Le cabinet Emmanuel SAUBESTY** au moyen notamment :

- De mentions sur le site internet de **Le cabinet 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.) sur une page ou un onglet dédié libre d'accès ;

- D'un affichage dans les locaux de **Le cabinet Emmanuel SAUBESTY** destinés à accueillir la clientèle lorsqu'ils existent.

- D'une mention sur le document d'entrée en relation remis à toute personne faisant appel à ses services.

### 2.3 Modes de réception

Le cabinet Emmanuel SAUBESTY peut recevoir des réclamations par courrier, par courriel ou par appel téléphonique.

Si le client formule une réclamation lors d'un appel téléphonique ou par messagerie instantanée, Le cabinet Emmanuel SAUBESTY lui demandera de bien vouloir la formaliser par écrit sur support durable (notamment courrier ou courriel).

Si un formulaire en ligne est proposé, Le cabinet Emmanuel SAUBESTY veillera à ce que le réclamant dispose d'une copie datée de sa réclamation.

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

Par courrier à l'adresse suivante :

[..]

La réclamation doit être envoyée par courrier à l'attention de la Direction Générale de Le cabinet Emmanuel SAUBESTY à l'adresse suivante :

[...]

Par courriel à l'adresse suivante :

[...]

Service réclamations

[...].

*[Partie suivante à adapter selon l'organisation du cabinet : présence ou non de collaborateurs, mise en place d'un service réclamations...]*

[Afin d'assurer la traçabilité des réclamations, les courriers et emails sont transmis et centralisés par le service en charge des réclamations qui est composé de [...].

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 de Le cabinet Emmanuel SAUBESTY.

Si le client formule une réclamation écrite auprès de son interlocuteur habituel au sein de Le cabinet Emmanuel SAUBESTY, sans passer par les adresses courriers et emails mentionnées ci-dessous, ce dernier doit impérativement la transférer au Responsable du Service qui sera tenu de l'accepter et se chargera d'en accuser réception auprès de l'émetteur dans le délai imparti (10 jours ouvrables à compter de l'envoi de la réclamation).

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 réglementaires.]

### 2.3 Délais de traitement

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

- Accuser réception de la réclamation sous dix jours ouvrables à compter de l'envoi de la réclamation, sauf si la réponse elle-même est apportée au client dans ce délai. L'accusé de réception mentionne comment accéder à la page internet dédiée à la procédure de traitement des réclamations ;
- Répondre à la réclamation le plus rapidement possible. Si toutefois, une analyse plus approfondie du dossier est nécessaire, ce délai pourra être porté au maximum deux mois à compter de l'envoi de la première réclamation écrite.

Le cabinet 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.

Le cabinet Emmanuel SAUBESTY établi un suivi et un contrôle du traitement de la réclamation via le registre des réclamations (cf annexe 1).

Le registre des réclamations va permettre de répertorier la demande, de préciser les personnes physiques ou morales visées par la réclamation, d'identifier les causes du mécontentement du client et de conserver la réponse apportée, en fonction des éléments recueillis [auprès du collaborateur concerné.] et de consigner les actions correctrices, le cas échéant.

#### 2.5. La réponse à la réclamation

La réponse est rédigée par écrit de façon claire, adaptée au cas d'espèce et argumentée, et adressée dans le délai indiqué dans l'accusé réception et en tout état de cause dans un délai maximum de deux mois à compter de l'envoi de la réclamation.

La réponse doit mentionner le (ou les) médiateur(s) compétent(s) selon les produits ou la nature des litiges ainsi que les modalités pratiques pour le(s) saisir.

La réponse précise si ce médiateur peut être saisi sans délai ou, si tel n'est pas le cas et qu'il s'agit d'un médiateur de la consommation, que ce dernier peut en tout état de cause être saisi deux mois après l'envoi de la première réclamation écrite qui a été adressée au professionnel, quel que soit l'interlocuteur ou le service auprès duquel elle a été formulée.

La réponse à la réclamation est envoyée par écrit avec accusé de réception au client :

- 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 **Le cabinet 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 Le cabinet Emmanuel

**SAUBESTY** : CNPM :

CNPM – Chambre Nationale des Praticiens de la Médiation  
23 Rue de Terrenoire, 42100 Saint-Etienne  
<https://www.cnpm-mediation.org/>  
[09 83 24 74 88](tel:0983247488)

- Soit la demande du client est fondée, une solution est identifiée (transaction, dédommagement etc.) et **Le cabinet Emmanuel SAUBESTY** la notifie au client.
- A noter que si la réclamation concerne un tiers, **Le cabinet Emmanuel SAUBESTY** adresse au client dans un délai maximum de 10 jours ouvrables un courrier circonstancié de redirection 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.  
**Le cabinet Emmanuel SAUBESTY** clôture alors le dossier et archive la requête ainsi que tout document ayant permis de fonder la réponse et les correspondances.
- Si un médiateur est saisi, **Le cabinet Emmanuel SAUBESTY** s'engage à lui transmettre tout courrier qui lui serait destiné.

## 2.6. Enregistrement, suivi et actions correctrices

**Le cabinet 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 (cf. modèle en Annexe 1).

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

I. Annexe 1 : Registre des réclamations

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	Actions correctrices

## II. Annexe 2 - Illustrations de la notion de réclamation (issues de la Recommandation de l'ACPR)

Les réclamations, qui se caractérisent par l'expression d'un mécontentement, peuvent porter sur des sujets très divers. Cette annexe a pour ambition d'aider les professionnels à mieux les identifier en donnant quelques exemples concrets<sup>18</sup> pour lesquels des difficultés d'identification ont pu être constatées. La liste des situations visées n'est donc pas exhaustive.

Est par exemple une réclamation, tout mécontentement<sup>19</sup> portant sur :

- Les communications publicitaires, notamment leur réception ;
- Une technique de vente (acte de démarchage) ;
- La qualité du consentement donné ou son absence ;
- La teneur d'un discours commercial ;
- La qualité d'accueil ;
- L'information précontractuelle ou le conseil, y compris si le produit ou service n'a pas été souscrit (absence, qualité) ;
- L'absence ou le délai de traitement<sup>20</sup> d'une demande d'informations ou de communication de documents ;
- La qualité d'une réponse apportée ;
- L'absence ou le délai d'exécution d'une opération ou de versement de prestations<sup>21</sup> ;
- Le refus d'octroi ou de souscription d'un produit ou service, y compris par une personne n'étant par ailleurs pas cliente du professionnel ;
- La tarification d'un produit ou service (niveau, information...), y compris lorsque le professionnel dispose d'une liberté tarifaire ;
- L'indemnisation (refus de garantie, montant des prestations annoncé ou versé...) ;
- Une expertise (choix de l'expert, délai de réalisation, conclusions...) ;
- L'absence de remise d'une attestation de refus d'ouverture de compte ;
- L'absence ou le délai de traitement d'une demande de résiliation/clôture.

En l'absence de tout mécontentement exprimé, les demandes suivantes ne sont pas des réclamations :

- Demande de geste ou remise commercial(e) ;
- Demande de communication de documents ;
- Demande d'exécution du contrat (demande d'opération, de prestation...) ;
- Demande d'information ou d'explications (clauses du contrat, fonctionnement du produit ou service, procédure pour souscrire ou mettre fin à un produit ou service, application de mesures gouvernementales...) ;
- Demande d'avis ou de conseil : de type juridique, sur ses droits, sur le choix d'un contrat en fonction d'une situation de famille.

<sup>18</sup> À cette même fin, les professionnels peuvent également se référer au questionnaire sur la protection de la clientèle et les pratiques commerciales ainsi qu'aux guides d'aide de remplissage associés.

<sup>19</sup> Même si le mécontentement est exprimé afin de signaler une pratique et que le réclamant ne sollicite pas une mesure en sa faveur.

<sup>20</sup> Une réclamation peut prendre la forme d'un courrier de relance.

<sup>21</sup> Une réclamation peut prendre la forme d'un courrier de relance.



III. Annexe 3 : Process de réclamation réseau

