

ALTERNATIVE PATRIMONIALE AM

RÉCLAMATION CLIENTS

Date : 26/10/2011	Réclamation Clients	Référence :
----------------------	----------------------------	-------------

Références Réglementaires

Références Réglementaires :

- Règlement Général de l'AMF Articles 313-8 et 313-71

Introduction

Cette procédure vise à décrire les modalités de recensement, de traitement et d'exploitation des réclamations formulées par les CIF et/ou clients directs d'Alternative Patrimoniale AM, quelles qu'en soient les causes et les conséquences, si elles risquent d'affecter le compte d'exploitation de la Société.

De manière générale, les réclamations émaneront de clients en direct ou de CIF agissant pour le compte de leurs clients car ces derniers ne sont pas en contact direct avec Alternative Patrimoniale AM.

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

Par ailleurs, cette procédure rentre dans le cadre du dispositif de conformité requis par le régulateur notamment dans l'article 313-71 du Règlement Général de l'AMF qui stipule qu'un prestataire en services d'investissement doit mettre en place une procédure permettant aux collaborateurs de faire part au RCCI de « leurs interrogations sur les dysfonctionnements constatés ».

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.

Coordonnées du RCCI :

Frédéric HOME – RCCI
Alternative Patrimoniale
7 rue de La Haye – 67300 SCHILTIGHEIM
Mail : frederic.home@ap-am.fr
Tél : 09.88.999.888
Fax : 03.88.44.42.47

Toutes les réclamations sont enregistrées dans le fichier « Registre des dysfonctionnements, réclamations de clients et demandes d'information » d'Alternative Patrimoniale AM. Le RCCI veille en permanence que les réclamations clients fassent bien l'objet d'un enregistrement dans ce fichier.

Le fichier « Suivi Réclamation Client » accessible pour tous les salariés de la société de gestion, permet d'enregistrer et de gérer les réclamations clients de manière séquentielle avec un n° d'identification permettant une véritable piste d'audit du traitement et du suivi des 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 AM, 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 des délais prévus par la réglementation, à savoir, 2 mois maximum entre la date de réception et la date d'envoi de la réponse au client, sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées.

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 l'historique de leur traitement figurent dans le fichier « Suivi Réclamation Client ».

Les réclamations par courrier ou fax horodatées à leur réception sont conservées chronologiquement dans un classeur. De même y figure également la copie de la lettre de prise en charge de la réclamation et de la réponse de traitement apporté.

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.

Une synthèse des contrôles et constats effectués et des actions menées ou restant à mener est présenté chaque année à la Direction par le RCCI ou son délégué via une note *ad hoc*.

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 (Cf Annexe)

Historique du document

Date	Objet
19/11/2014	Mise à jour (AMF 2012-07)
26/08/2014	Mise à jour
26/10/2011	Création du document

Annexe

Cliquer sur l'image pour ouvrir le document

