

## Procédure de gestion et de traitement des réclamations clients

### Préambule

- I. Finalité de la présente procédure
- II. Information du client
- III. Modes de réception
- IV. Délais de traitement
- V. Modalités de traitement
- VI. Examen de la réclamation
- VII. La réponse à la réclamation
- VIII. Enregistrement, suivi et actions correctrices

## Préambule :

CLEMENT & SEGURA est une société immatriculée sur le registre de l'ORIAS au titre de ses statuts de Conseil en Investissement Financier et de Courtier d'assurance.

Il en résulte d'une part que CLEMENT & SEGURA est tenu d'informer ses clients et prospects des modalités de traitement des réclamations qui peuvent lui être adressées : cette obligation d'information est satisfaite lors de la remise par CLEMENT & SEGURA de son Document d'entrée en relation.

Il en résulte d'autre part une obligation pour CLEMENT & SEGURA de formaliser par écrit sa procédure en cas de réclamation formulée par un client.

La présente procédure a été rédigée en tenant compte :

- De l'article L. 520-1 I du Code des assurances,
- De l'Article 325-23 du Règlement général de l'AMF ci-après reproduit  
*Le conseiller en investissements financiers établit et maintient opérationnelle une procédure efficace et transparente en vue du traitement raisonnable et rapide des réclamations que lui adressent ses clients existants ou potentiels.  
Les clients peuvent adresser des réclamations gratuitement au conseiller en investissements financiers.  
Il répond à la réclamation du client dans un délai maximum de deux mois à compter de la date de réception de cette réclamation, sauf circonstances particulières dûment justifiées.  
Il met en place un dispositif permettant un traitement égal et harmonisé des réclamations des clients.  
Il enregistre chaque réclamation et les mesures prises en vue de son traitement. Il met en place un suivi des réclamations lui permettant, notamment, d'identifier les dysfonctionnements et de mettre en œuvre les actions correctives appropriées.  
Les informations sur la procédure de traitement des réclamations sont mises gratuitement à la disposition des clients. La procédure mise en place est proportionnée à la taille et à la structure du conseiller en investissements financiers.*
- De la Recommandation ACPR sur le traitement des réclamations 2016-R-02 du 14 novembre 2016.
- De l'Instruction AMF er Traitement des réclamations – DOC-2012-07 .

Une réclamation s'entend de toute déclaration actant du mécontentement du client envers le professionnel.

Ne constituent pas des réclamations :

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

Le traitement des réclamations est gratuit, aucuns frais ne seront facturés par CLEMENT & SEGURA au client pour le traitement des réclamations.

### I. Finalité de la présente procédure

L'analyse des réclamations permet d'identifier les manquements et pratiques inadéquates en matière de commercialisation et de protection de la clientèle, qui peuvent être source de risques juridiques et opérationnels.

CLEMENT & SEGURA établit et maintient opérationnelle une procédure efficace et transparente en vue du traitement raisonnable et rapide des réclamations adressées par ses clients existants ou prospects.

CLEMENT & SEGURA enregistre chaque réclamation dans le registre prévu à cet effet ainsi que les mesures prises en vue de leur traitement.

## II. Information du client

Le client est informé de sa possibilité d'effectuer des réclamations s'il est mécontent des services rendus, et cela « gratuitement et dans un langage clair et compréhensible » de la part de CLEMENT & SEGURA, au moyen :

- De la remise automatique au client du Document d'Entrée en relation reprenant les délais réglementaires notamment, des références au médiateur compétent, etc.

**Et**

- D'un affichage dans les locaux de CLEMENT & SEGURA destinés à accueillir la clientèle le cas échéant.

## III. Modes de réception

CLEMENT & SEGURA peut recevoir des réclamations par courrier, par courriel ou par appel téléphonique étant précisé cependant que si un client formule une réclamation lors d'un appel téléphonique, CLEMENT & SEGURA lui demande de bien vouloir la formaliser par courrier ou courriel.

Dans l'hypothèse où la réclamation serait jugée incomplète, une demande d'information complémentaire sera adressée au client dans les délais les plus brefs afin de pouvoir traiter le dossier.

Afin de respecter les délais de traitement, CLEMENT & SEGURA lorsqu'il réceptionne une réclamation par courrier tamponne la réclamation de la date de réception du courrier.

## IV. Délais de traitement

CLEMENT & SEGURA 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 par écrit au client dans ce délai de 10 jours ;
- Répondre par écrit à la réclamation sous deux mois maximum entre la date de réception de la réclamation et la date d'envoi de la réponse au client, sauf circonstances particulières dûment justifiées.

CLEMENT & SEGURA s'engage à informer le client sur le déroulement du traitement de sa réclamation et le tient informé du déroulement lorsque, en cas de survenance de circonstances particulières, les délais sur lesquels il s'est engagé ne peuvent être respectés.

## V. Modalités de traitement

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

Parallèlement, une fiche de suivi et de contrôle du traitement de la réclamation est ouverte à laquelle la réclamation est annexée : les documents ayant permis le traitement de la réclamation doivent être joints à la copie du courrier de réponse et insérés dans le classeur des réclamations.

## VI. Examen de la réclamation

La fiche de suivi permet d'analyser la demande, de préciser les personnes physiques ou morales visées par la réclamation (professionnel, mandataire, tiers etc.), d'identifier les causes du mécontentement du client et de préparer une réponse, en fonction des éléments recueillis.

## VII. 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 la possibilité du recours à la médiation doit être rappelée de même que les coordonnées des organismes médiateurs concernés.
- Soit la demande du client est fondée et une solution est identifiée (transaction, dédommagement etc.) : CLEMENT & SEGURA la notifie au client.

Si celui-ci accepte la solution proposée, CLEMENT & SEGURA clôture alors le dossier.

Si celui-ci n'accepte pas la solution proposée, CLEMENT & SEGURA évoque de nouveau la possibilité du recours à la médiation de même que les coordonnées des organismes médiateurs concernés.

<p>Médiateur compétent litiges avec une entreprise : ANACOFI-Médiateur de l'Anacofi 92 rue d'Amsterdam- 75009 Paris</p>	<p>Médiateurs compétents litiges avec un consommateur : Pour les activités de CIF Mme Marielle Cohen-Branche- Médiateur de l'AMF 17, place de la Bourse - 75 082 Paris cedex 02 <a href="http://www.amf-france.org/Le-mediateur-de-l-AMF/Le-mediateur-mode-d-emploi/Modes-de-saisine.html?">http://www.amf-france.org/Le-mediateur-de-l-AMF/Le-mediateur-mode-d-emploi/Modes-de-saisine.html?</a></p>
---	---

A noter que si la réclamation concerne un tiers, CLEMENT & SEGURA 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.

CLEMENT & SEGURA 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.

Dans tous les cas, une fois validée, la réponse est envoyée par lettre recommandée avec accusé de réception au client dans un délai maximum de deux mois après réception de la réclamation et une copie indiquant la date d'envoi du courrier est consignée au registre des réclamations.

### VIII. Enregistrement, suivi et actions correctrices

CLEMENT & SEGURA a 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).

Chaque réclamation fait en effet l'objet d'un dossier distinct dans lequel sont repris les éléments suivants :

- La réclamation écrite du client,
- Les actions et les solutions apportées à cette réclamation,
- Une copie de la réponse adressée au client.

**NOM DU REDACTEUR DE LA PROCEDURE** : CLEMENT & SEGURA

**DATE** : 26/07/2018