

Date d'entrée en vigueur	
Dates de mise à jour	
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.....	1
1. Définition d'une réclamation	2
2. Procédure	2
2.1 Information du client	2
2.2 Modes de réception.....	2
2.3 Délais de traitement	3
2.4 Modalités de traitement.....	3
2.5. La réponse à la réclamation	3
2.6. Enregistrement, suivi et actions correctrices	4
Annexe	5

A2+ 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, A2+ 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 A2+ au moyen notamment :

- De mentions sur le site internet de A2+ (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 A2+ destinés à accueillir la clientèle lorsqu'ils existent.

2.2 Modes de réception

A2+ peut recevoir des réclamations par courrier.

Si le client formule une réclamation lors d'un appel téléphonique, A2+ lui demandera de bien vouloir la formaliser par courrier ou courriel.

[Les modalités de saisine de A2+ proposées aux clients sont les suivantes :

Par courrier à l'adresse suivante :

A2+
21 rue du Maréchal de Lattre de Tassigny...]
67170 BRUMATH

Service réclamations

Afin d'assurer la traçabilité des réclamations, les courriers sont transmis et centralisés par le service réclamations.

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 A2+.

Si le client formule une réclamation écrite auprès de son interlocuteur habituel au sein de la société A2+, sans passer par les adresses courriers 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

A2+ 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 maximum, entre la date de réception de la réclamation et la date d'envoi de la réponse au client, sauf circonstances particulières dûment justifiées.

A2+ 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.

A2+ 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.*]

Le projet de réponse à la réclamation est impérativement validé par le responsable de la société A2+.

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 A2+ :

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 A2+

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 A2+ la notifie au client.
- A noter que si la réclamation concerne un tiers, A2+ 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.

A2+ 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, A2+ s'engage à lui transmettre tout courrier qui lui serait destiné.

2.6. Enregistrement, suivi et actions correctrices

A2+ 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