

Mise à jour: CAPSI Conseil Version : Novembre 2014	Réclamation Clients	Référence : PG04
---	----------------------------	-------------------------

Références Règlementaires :

- Règlement Général de l'AMF Livre III article 313-8 et 313-8-1
- Instruction AMF 2012-07

Contexte et objectifs

Cette procédure vise à décrire les modalités de recensement, de traitement et d'exploitation des réclamations formulées par les clients de Octo Asset Management, quelles qu'en soient les causes et les conséquences si elles risquent d'affecter le compte d'exploitation de la Société.

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

Le traitement des réclamations clients répond à l'objectif de tout établissement en matière de satisfaction et de fidélisation du client. Ce traitement s'appuie, le plus souvent, sur une charte qualité interne (délai de traitement, circuit de réponse...). Il engage l'image de l'entreprise

Par ailleurs, 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.

Cette procédure vise à définir les actions à mener lors de la réception d'une réclamation client par le personnel de OCTO AM.

Dans la présente procédure, la mention faisant référence au « commercial ou personne en charge des réclamations » désigne la personne ayant en charge la relation clientèle avec le client ; il peut s'agir du commercial, du chargé de clientèle, du gérant, du dirigeant, etc...

1. Lien avec des processus ou procédures

Le prestataire de services d'investissement établit et maintient opérationnelle une procédure efficace et transparente en vue du traitement raisonnable et rapide des réclamations.

Cette procédure est en lien avec les politiques suivantes :

- Entrée en relation
- Process de gestion et d'investissement
- Code de déontologie et charte éthique interne, etc...

2. Définition et grands principes

Références réglementaires

Code Monétaire et Financier

Article L. 612-1 II 3°

3° De veiller au respect par les personnes soumises à son contrôle des règles destinées à assurer la protection de leur clientèle, résultant notamment de toute disposition législative et réglementaire ou des codes de conduite approuvés à la demande d'une association professionnelle, ainsi que des bonnes pratiques de leur profession qu'elle constate ou recommande, ainsi qu'à l'adéquation des moyens et procédures qu'elles mettent en œuvre à cet effet ; elle veille également à l'adéquation des moyens et procédures que ces personnes mettent en œuvre pour respecter le livre Ier du code de la consommation. [...]

Règlement Général de l'Autorité des Marchés Financiers

Article 313-8

Le prestataire de services d'investissement établit et maintient opérationnelle une procédure efficace et transparente en vue du traitement raisonnable et rapide des réclamations adressées par des clients non professionnels, existants ou potentiels, ou des porteurs de parts ou actionnaires d'OPCVM.

Ces clients ou porteurs peuvent adresser des réclamations gratuitement au prestataire de services d'investissement.

Le prestataire de services d'investissement répond à la réclamation dans les plus brefs délais, et en tout état de cause dans un délai 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 non professionnels et des porteurs de parts ou actionnaires d'OPCVM quel que soit leur lieu de résidence. Ce dispositif est doté des ressources et de l'expertise nécessaires.

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 mauvaises pratiques 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 non professionnels et des porteurs de parts ou actionnaires d'OPCVM.

La procédure de traitement des réclamations est proportionnée à la taille et à la structure du prestataire de services d'investissement.

Une instruction de l'AMF précise les modalités d'application du présent article.

Article 313-8-1

I. - La société de gestion de portefeuille prend des mesures conformément à et établit des l'article 411-138 procédures et des modalités appropriées afin de garantir qu'elle traitera correctement les réclamations des porteurs de parts ou actionnaires d'un placement collectif mentionné à l'article 311-1 A et que ceux-ci ne sont pas limités dans l'exercice de leurs droits lorsqu'ils résident dans un autre État membre de l'Union européenne. Ces mesures permettent aux porteurs de parts ou actionnaires d'un placement collectif mentionné à l'article 311-1 A d'adresser une réclamation dans la langue officielle ou dans l'une des langues officielles de l'État membre dans lequel le placement collectif mentionné à l'article 311-1 A est commercialisé et de recevoir une réponse dans la même langue.

La société de gestion de portefeuille établit également des procédures et des modalités appropriées pour fournir des informations, à la demande du public, ou, lorsqu'elle gère un placement collectif mentionné à l'article 311-1 A établi dans un autre État de l'Union européenne, des autorités compétentes de l'État membre d'origine de ce placement collectif mentionné à l'article 311-1 A.

Ces dispositions s'appliquent lorsque aucun service d'investissement n'est fourni à l'occasion de la souscription.

II. - S'agissant des réclamations adressées par les clients non professionnels, le prestataire de services d'investissement établit des procédures et des modalités appropriées afin de garantir qu'il traitera correctement les réclamations de ces clients et que ceux-ci ne sont pas limités dans l'exercice de leurs droits lorsqu'ils résident dans un autre État membre de l'Union européenne.

Ces mesures permettent aux clients non professionnels d'adresser une réclamation dans la langue officielle ou dans l'une des langues officielles de l'État membre dans lequel le service d'investissement est fourni et de recevoir une réponse dans la même langue.

Définition

Une réclamation est une déclaration actant le mécontentement d'un client envers un professionnel ;

Une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification ou une demande d'avis n'est pas une réclamation.

Champ d'application

La réglementation prévoit une transparence des éventuelles difficultés rencontrées dans la fourniture des services d'investissement.

OCTO AM est agréée pour les services suivants :

- Conseil en investissement financier ;
- Gestion de portefeuille :
 - o Gestion d'OPCVM,
 - o Gestion sous mandat ;

Pour chacun de ces services, les clients doivent faire l'objet d'une attention particulière. La réglementation insiste sur le fait que les prospects doivent être assimilés à des clients.

En conformité avec la réglementation, cette procédure s'applique :

- Aux clients non professionnels

- Aux porteurs de parts d'OPCVM ou actionnaires d'OPCVM

Il est important de noter ici que cette seconde condition implique de traiter toute réclamation reçue d'un client professionnel ou contrepartie éligible ayant investi dans les OPCVM maison de OCTO AM

Grands principes

Si un client ou prospect manifeste d'une quelconque façon un désagrément qu'il aurait subi, tout collaborateur de OCTO AM doit faire face à la situation avec la meilleure diligence possible, en fonction de ses attributions et de son expérience.

Le collaborateur en informe la Direction et le RCCI dans les meilleurs délais. Ces derniers sont juges de la nécessité de considérer le désagrément exposé par le client comme une réclamation ou non.

Les réclamations adressées par les clients font l'objet d'un traitement raisonnable et rapide.

Chaque réclamation doit être consignée et des mesures de traitement sont mises en place rapidement.

3. Description du processus

Un traitement rapide et efficace de la réclamation consiste en :

- Identifier et centraliser les réclamations.
- Traiter la réclamation client dans les délais.
- Veiller à la satisfaction du client en conséquence.
- Mettre en place des actions correctives.
- Établir et suivre des indicateurs liés aux réclamations des clients, pour améliorer les dispositifs internes.

Pour être régularisée de manière efficace, la réclamation doit être traitée par l'unité opérationnelle la mieux placée de par les informations et les compétences dont elle dispose.

Prise en charge

Réclamations reçues par courrier ou e-mail :

La personne qui réceptionne une réclamation client :

- Tamponne la réclamation de la date de réception du courrier
- Transmet l'original du courrier au service administratif qui se chargera de le classer dans le dossier du client.
- Transmet une copie de la réclamation au RCCI qui prendra en charge la réclamation et qui la consignera dans le « registre des réclamations.

Réclamations orales :

Il s'agit des réclamations reçues par téléphone ou au cours de rendez-vous de visite clientèle.

La personne qui réceptionne une réclamation client :

- Retranscrit la réclamation par un e-mail qui doit mentionner : l'identification du plaignant (Société, Nom, Prénom, N° de compte, téléphone, adresse, etc....) et l'objet de sa réclamation.
- Transmet son message reçu au RCCI en charge du traitement et qui la consignera dans le « registre des réclamations

Traitement :

Les réclamations adressées par les clients de OCTO AM devront être traitées la personne en charge des réclamations, en liaison avec la Direction générale qui valide in fine le contenu de la réponse.

La réclamation doit être prise en charge rapidement. OCTO AM en accuse réception auprès du client concerné, par mail ou par courrier, dans un délai maximum de 10 jours ouvrés à compter de la réception de la réclamation.

La « personne en charge des réclamations » doit :

- Etablir la « Fiche de traitement » et la renseigner de manière précise en indiquant toutes les étapes d'échange avec le client à ce sujet (cf. modèle joint) ;
- Répondre point par point aux demandes du client ;
- Réunir tout document étayant chacun des éléments de réponse fourni ;
- Faire valider son projet de réponse par la Direction générale ;
- Une fois la réponse adressée au client, faire copie de l'ensemble du dossier et pièces justificatives pour centralisation par le RCCI/RCSI.
- Adresser une copie du dossier au service administratif pour classement

Suivi de la réclamation

C'est au RCCI qu'incombe la responsabilité d'assurer le suivi de la réclamation. Il doit de ce fait vérifier que le « personne en charge des réclamations » a procédé au traitement de cette réclamation et le relancer en cas de délais supérieur à 15 jours.

Le RCCI tient un classeur dans lequel sont enregistrées ces réclamations.

Ce classeur contient les informations relatives à :

- L'enregistrement de la réclamation d'une part,
- Au traitement de la réclamation, avec les mesures prises, d'autre part.

La « personne en charge des réclamations » doit faire parvenir au RCCI les copies des informations nécessaires au renseignement de ces étapes au fur et à mesure du traitement des réclamations.

D'un point de vue pratique, la centralisation de l'information n'implique pas la centralisation du traitement de la réclamation. Le traitement proprement-dit est toujours assuré au niveau de la personne en charge de la réclamation comme effectué au quotidien ou, le cas échéant, par la Direction générale pour les cas les plus compliqués ou litigieux. Toutes les informations doivent remonter au RCCI pour centralisation.

Délai de réponse :

Une réponse doit être apportée au client dans un délai de deux mois à compter de la date de réception de la réclamation.

Dans le cas où une réponse ne peut être apportée au client dans le délai imparti, OCTO AM tient informé le client du déroulement du traitement de sa réclamation ; Les circonstances particulières expliquant le retard ou l'impossibilité de donner une justification rapide doivent être mentionnés dans la réponse.

Réponse :

La réponse est rédigée, par écrit, par le « personne en charge des réclamations ».

Si une remise commerciale est accordée au client, celle-ci doit être approuvée et validée par la Direction Générale.

En cas de rejet ou de refus de la déclaration, en totalité ou partiellement, et/ou si aucune solution amiable n'a pu être trouvée, le client peut faire appel au médiateur de l'AMF.

La réponse apportée au client précisera les voies de recours possibles, et les coordonnées du médiateur.

La réponse doit, avant envoi définitif au client, être approuvée par la direction générale qui appose son visa sur la fiche de traitement.

Clôture et archivage de la réclamation :

Les documents ayant permis le traitement de la réclamation doivent être joint à la copie du courrier de réponse et insérés dans le classeur des réclamations.

Le dossier doit contenir les éléments suivant :

- L'original du courrier ou mail de réclamation
- La fiche de suivi de la réclamation dûment signée par la DG
- Une copie des pièces justificatives ayant servi à résoudre la réclamation
- La copie du courrier de réponse au client

La réclamation est conservée et archivée pendant une durée de 5 ans à compter de la date de clôture du dossier ou de la cessation de la relation.

Afin de respecter la procédure décrite-ci-dessus, la personne en charge du traitement de la réclamation est tenue de remplir la fiche de suivi figurant en annexe.

Tenue du registre des réclamations

La réglementation impose d'identifier les manquements et les mauvaises pratiques en matière de commercialisation et de protection de la clientèle, qui peuvent en outre être source de risques juridiques et opérationnels pour OCTO AM.

Le registre des réclamation permet de respecter ces obligations.

Il est tenu par le RCCI qui :

- consigne chaque réclamation
- mentionne les dysfonctionnements constatés
- indique les actions correctrices mises en œuvre

Il prend la forme d'un classeur excel spécifiquement prévu à cet effet.. Il contient les informations suivantes :

- Nom du client
 - Date de la réclamation
 - l'objet de la réclamation,
 - le contrat, produit ou service visé par la réclamation,
 - les intervenants autres que l'établissement ou l'organisme d'assurance lui-même,
 - les personnes physiques ou morales visées par la réclamation,
 - la date de la réponse au client,
 - la réponse apportée à la réclamation (réponse positive ou négative à la demande du client),
 - les manquements aux règles de protection de la clientèle éventuellement identifiés
 - N° de compte(s), le cas échéant
 - Opérateur enregistrant la réclamation et/ou l'opérateur ayant traité la réponse
 - Forme qu'à pris la réclamation (téléphone, entretien, fax, e-mail, courrier, autre)
 - Objet de la réclamation
 - Réponse éventuelle donnée
 - Indication sur l'emplacement des pièces justificatives archivées (fichiers électroniques ou papier pouvant contenir par exemple les documents suivants : mémo interne, courrier/fax/e-mail reçu, copie de la réponse, ...)
- Il est conservé et archivé dans le classeur des réclamations.

4. Documents de référence

- Fiche de traitement
- Registre des réclamations

SUIVI DES RECLAMATIONS
« Fiche de traitement »

<ul style="list-style-type: none">• Nom du client :• Numéro de compte :• Date de réception de la réclamation :• Mode de réception de la réclamation (appel téléphonique, mail, lettre, fax, autre) :
<ul style="list-style-type: none">• Personne en charge de ce dossier client et du traitement de la réclamation :

Détail des différents échanges avec le client depuis la réception de sa réclamation et modalités de communication et contenu :

- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____

Clôture de la réclamation : <ul style="list-style-type: none">• Date :• Conclusions : • Suivi éventuel par le commercial :

Réponse au client :		
<ul style="list-style-type: none">• Nom du signataire :	<ul style="list-style-type: none">• Visa de la direction :	<ul style="list-style-type: none">• Visa RCCI

Centralisation des réclamations

Toutes les réclamations reçues par lettre recommandée et provenant des clients doivent être communiquées au RCCI, quelle que soit leur nature et leur impact.

Toute réclamation doit faire l'objet d'une réponse dans un délai de deux mois .

a) Préparation du courrier de réponse

La réponse à la réclamation doit être faite en concertation avec la Direction.

Toutes les lettres de réponse à une réclamation doivent être signées par un des dirigeants.

b) Envoi de la réponse au client

L'envoi doit être fait par courrier recommandé avec accusé réception.

Classement de la lettre de la réponse dans le dossier du client et envoi d'une copie de la réponse au RCCI.

En effet, le RCCI a également dans ses fonctions, la surveillance des risques opérationnels « résultant d'une inadaptation ou d'une défaillance imputable à des procédures, personnels et systèmes internes ou à des événement extérieurs ».

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.

Restitution et actions par le RCCI

Deux types d'actions sont menés à la suite de l'analyse précédemment citée :

- 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 ...)

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