

## 1- Références réglementaires

Article 18 du Code de bonne conduite de l'Association Nationale des Conseillers Financiers (ANACOFI-CIF). Le conseiller CIF s'engage à établir et maintenir opérationnelle une procédure efficace et transparente en vue du traitement raisonnable et rapide des réclamations des clients potentiels et existants. Cette procédure est proportionnée à la taille et à la structure du membre de l'ANACOFI-CIF et gratuitement mise à la disposition des clients.

Elle prévoit que toute réclamation:

- puisse être adressée gratuitement au conseiller ;
- soit traitée de manière égale et harmonisée ;
- soit systématiquement enregistrée et traitée conformément à des mesures précisément définies; -fasse l'objet d'un suivi permettant notamment, d'identifier les dysfonctionnements et de mettre en oeuvre les actions correctives appropriées ;
- obtienne une réponse dans un délai maximum de 2 mois, sauf situations exceptionnelles. »

#La Doctrine de l'AMF et de l'ACP sur le traitement des réclamations clients. - Cf. Recommandation 2011-R-05 du 15 décembre 2011 de l'ACP sur le traitement des réclamations

#Cf. Rapport du groupe de travail présidé J.Delmas-Marsalet et M. Ract-Madoux membres du Collège de l'AMF.

## 2- Principes généraux

Le traitement des réclamations clients fait partie intégrante d'une démarche qualité et de suivi du portefeuille clients. Elle contribue également à renforcer la relation de confiance entre le CIF et son client car elle apporte une dimension éthique forte à la prestation de conseil en investissements financiers. La prise en compte des requêtes des clients permet de renforcer les relations de confiance et de sauvegarder de bonnes relations et du niveau d'affaires.

Cette démarche s'articule autour de 3 principes fondamentaux :

- 1) L'information et l'accès des clients au système de traitement des réclamations
- 2) L'organisation du traitement des réclamations
- 3) Le suivi du traitement des réclamations

## 3- Définition

L'ACPR retient la définition suivante : « une réclamation est une déclaration actant le mécontentement exprimé par un consommateur 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.

## 4-Démarche

La réclamation du client doit être adressée sous la forme

- a) d'un mail adressé au Responsable Réclamations Clients à l'adresse suivante : [antoine.leblanc@algp.fr](mailto:antoine.leblanc@algp.fr)
- b) d'un courrier postal adressé au Responsable Réclamations Clients à l'adresse suivante :

ALGP,  
1 Parc de Brocéliande  
35760 SAINT GREGOIRE

ALGP – 1 parc de Brocéliande - 35760 SAINT GREGOIRE - 09 53 70 70 34 - [contact@algp.fr](mailto:contact@algp.fr) – [www.algp.fr](http://www.algp.fr)

Le Responsable Réclamations Clients est en charge:  
a) de la réception des réclamations et de l'information du Client  
b) du traitement et suivi des réclamations (vis-à-vis du client)

## 5-Contenu de la réclamation

La réclamation adressée par le Client doit contenir :

- a) L'identification du Client
- b) La description du service ou du produit objet du conseil
- c) La description la plus complète et la plus objective possible des faits ayant généré le mécontentement
- d) La demande objet de la réclamation

## 6-Délais de traitement

Il y a deux étapes :

- 1- L'accusé de réception de la requête
- 2- La réponse à la requête, après analyse

Le conseiller s'engage sur les délais de traitement suivants :

- 1) Accusé de réception de la requête du Client (pour informer le client que sa demande est prise en considération:

Le délai maximum est fixé à : 10 jours ouvrables maximum à compter de la réception de la réclamation pour en accuser réception sauf si la réponse elle-même est apportée au client dans ce délai

- 2) Réponse à la requête du Client, pour transmettre au Client la réponse ou les premiers éléments de réponse

Le délai maximum est fixé à : 60 jours maximum entre la date de réception de la réclamation et la date d'envoi de la réponse au client SAUF survenance de circonstances particulières dument justifiées

## 7-Réponse du responsable du traitements des réclamations

La réponse du conseiller doit être formalisée par écrit, et contenir :

- 1 Un rappel des faits
- 2) Les conclusions de l'analyse du conseiller
- 3)La solution proposée par le conseiller

Si la réclamation ne concerne pas le conseiller mais un établissement promoteur de produit (banque, assureur, immobilier,...) ou autre (expert-comptable, notaire, juriste, etc ..), le Conseiller informe le Client qu'il doit se tourner vers cet établissement, s'informer sur le processus de Réclamation Client de ce promoteur et y envoyer une réclamation.

## 8-La Réponse du clients

Si le Client juge la réponse du conseiller satisfaisante, la procédure s'arrête.

Si le Client s'oppose aux conclusions apportées par le conseiller, les voies de recours dont il dispose sont :

- 1) D'entrer en médiation (démarche préalable conseillée avant toute démarche juridique auprès des tribunaux):

Médiateur de l'Anacofi	Médiateur de l'AMF	Médiateur en matière d'Assurances	Médiateur en matière d'IOBSP	Médiateur en matière Immobilier
Médiateur de	Médiateur de	La médiation de	Médiation de la	Médiation de la

ALGP – 1 parc de Brocéliande - 35760 SAINT GREGOIRE - 09 53 70 70 34 - contact@algp.fr – www.algp.fr

l'Anacofi 92 rue d'Amsterdam 75009 Paris	l'AMF- Mme Marielle Cohen- Branche - Autorité des Marchés Financiers 17, place de la Bourse 75 082 Paris cedex 02 <a href="http://www.amf-france.org">http://www.amf- france.org</a>	l'assurance – TSA 50110 – 75441 PARIS CEDEX 09 <a href="http://www.mediation-assurance.org/Sai-sir+le+mediateur">www.mediation- assurance.org/Sai sir+le+mediateur</a>	consommation ANM Conso 62 Rue Tiquetonne 75002 PARIS <a href="https://www.anm-conso.com/">https://www.anm- conso.com/</a>	consommation ANM Conso 62 Rue Tiquetonne 75002 PARIS <a href="https://www.anm-conso.com/">https://www.anm- conso.com/</a>
---	--	---	---	---

L'ACPR n'intervient pas, comme peut le faire le médiateur, dans le règlement du litige individuel porté à sa connaissance.

Son rôle est de:

- répondre aux demandes de la clientèle ;
- analyser les réclamations transmises par les formulaires de transmission d'information (cf ci-dessous);
- mettre à disposition des informations sur les démarches et les relations contractuelles dans les domaines banque et assurance;
- renseigner sur les démarches à effectuer en cas de litige.

' 2) D'entamer une démarche juridique

## 9-Suivi des réclamations

Le conseiller tient un registre (informatique ou papier) des réclamations et du suivi de leur traitement.

Cette traçabilité permet :

- a- De prouver la prise en compte des requêtes clients et des délais de traitement.
- b- D'identifier les manquements du conseiller et de suivre les actions correctrices apportées