



PROCÉDURE XII

RÉCLAMATION CLIENT

OCTO FINANCES

Contexte et objectifs

Cette procédure vise à décrire les modalités de recensement, de traitement et d'exploitation des réclamations formulées par les clients d'Octo Finances, 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 et la réputation 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 d'Octo Finances.

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 vendeur, du dirigeant, ou du RCSI.

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
- 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. [...]

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 Finances est agréée par l'ACPR pour les services suivants :

- Réception Transmission d'ordres pour le compte de tiers
- Exécution d'ordres pour le compte de tiers
- Négociation pour compte propre
- Conseil en investissement ;
- Placement non garanti

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 à tous les clients (catégorisés comme professionnels ou éligibles)

Grands principes

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

Le collaborateur en informe le Directoire et le RCSI 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 de la réclamation au RCSI qui prendra en charge la réclamation, la consignera dans le « registre des réclamations » et la classera dans le dossier client.

- 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 RCSI en charge du traitement et qui la consignera dans le « registre des réclamations

Traitement

Les réclamations adressées par les clients d'Octo Finances devront être traitées par la personne en charge des réclamations, en liaison avec le Directoire qui valide in fine le contenu de la réponse. C'est au RCSI qu'incombe la prise en charge de la réclamation client.

La réclamation doit être prise en charge rapidement. Octo Finances 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 :

- Établir 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 fournie ;
- Faire valider son projet de réponse par le Directoire ;
- Une fois la réponse adressée au client, stocker la réponse et les pièces justificatives dans le dossier client par le RCSI.

Suivi de la réclamation

C'est au RCSI qu'incombe la responsabilité d'assurer le suivi de la réclamation.

Le RCSI 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.

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 (RCSI) comme effectuée au quotidien ou, le cas échéant, par le Directoire pour les cas les plus compliqués ou litigieux. Dans tous les cas de figure, toutes les informations doivent remonter au RCSI 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 Finances 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 mentionnées dans la réponse.

Réponse

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

Si une remise commerciale est accordée au client, celle-ci doit être approuvée et validée par le Directoire.

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 le Directoire 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 joints à la copie du courrier de réponse et insérés dans le classeur des réclamations.

Le dossier doit contenir les éléments suivants :

- L'original du courrier ou mail de réclamation
- La fiche de suivi de la réclamation dûment signée par le Directoire
- 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 Finances.

Le registre des réclamations permet de respecter ces obligations.

Il est tenu par le RCSI 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 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
 - Opérateur enregistrant la réclamation et/ou l'opérateur ayant traité la réponse
 - Forme qu'a 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

5. Coordonnées Octo Finances

Les réclamations peuvent être envoyées à l'adresse suivante :

OCTO FINANCES

117 avenue des Champs Elysées

75008 Paris

Coordonnées du département compliance :

Adlane Megherbi

Email : adlane.megherbi@octofinances.com

Tel : 33 – 1 45 02 66 44

SUIVI DES RÉCLAMATIONS

« Fiche de traitement »

- Nom du client :
- Date de réception de la réclamation :
- Mode de réception de la réclamation (appel téléphonique, mail, lettre, fax, autre) :
- 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 :

- Date :
- Conclusions :

- Suivi éventuel :

Réponse au client :

- | | | |
|-----------------------|------------------------|-------------|
| • Nom du signataire : | • Visa du Directoire : | • Visa RCSI |
|-----------------------|------------------------|-------------|

Centralisation des réclamations

Toutes les réclamations reçues par lettre recommandée et provenant des clients doivent être communiquées au RCSI, quels 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 le Directoire.

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 par le RCSI.

En effet, le RCSI 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 événements extérieurs ».

Analyse des réclamations par le RCSI

Le RCSI 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 RCSI

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, par exemple : une maintenance (évolutive, corrective ...) du système d'information ; une modification ou mise à jour 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 au Directoire et au Conseil de Surveillance.