

De quoi s'agit-il ?

Nos entreprises ont obligation de mettre en place une procédure et un registre de traitement des réclamations. Suite à une réclamation dont le consommateur ne serait pas satisfait, il a la possibilité de saisir un médiateur.

TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

	Nom et Fonction	Coordonnées
Responsable traitement des réclamations	Patricia ALTCHÉ Dirigeante et conseillère	406 chemin de la Tournerie 38410 VAULNAVEYS LE HAUT 06 85 81 56 77 patricia.altche@fidespatrimoine.fr Ou par contact éventuel via le site web

Lors de la réception d'une réclamation d'un client par téléphone, courriel, courrier ou télécopie celle-ci est enregistrée dans le registre de traitement des réclamations et comporte la date de réception, le nom du client et le motif de la réclamation. Si ce n'est pas le responsable du traitement qui a reçu la réclamation, celle-ci lui est transmise.

Le responsable du traitement :

- ✓ Accuse réception de la réclamation du client dans un délai maximum de 10 jours ouvrables sauf si la réponse elle-même est apportée au client dans ce délai
- ✓ Rappelle, dans l'accusé de réception ou dans la réponse elle-même si elle est donnée, la possibilité pour le client de saisir le médiateur si la réponse apportée ne lui convient pas
- ✓ Complète le registre de traitement avec la date d'accusé de réception ou la date de réponse le cas échéant
- ✓ Répond au client dans le délai maximum de 2 mois à compter de la date de réception de la réclamation, sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées et notifiées au client
- ✓ Complète le registre de traitement avec la date d'envoi de la réponse au client ou de la notification des circonstances particulières
- ✓ S'assure du suivi de la réclamation et des actions correctrices effectuées
- ✓ Complète le registre de traitement et une fois la réclamation traitée procède au classement du dossier

Le registre des réclamations est un document dédié consultable au cabinet et fourni en Annexe 8 du Code Interne.

Le client est informé dès le 1^{er} rendez-vous, à travers le DER, des contacts en cas de réclamation ou demande de médiation, et peut retrouver à tout moment ces éléments sur le site web du cabinet.

Modalités de recueil et modalités de traitement d'une réclamation

La réclamation peut émaner de toute personne, y compris en l'absence de relation contractualisée avec le professionnel : clients, anciens clients, bénéficiaires...

La réclamation peut être adressée :

- à l'écrit : par courrier, courriel, du cabinet (patricia.altche@fidespatrimoine.fr)

- à l'oral : par le téléphone de leur conseiller
- Via le lien présent sur notre site internet <https://www.fidespatrimoine.fr/> .

En cas de réclamation orale ou par messagerie instantanée, nous vous invitons à formaliser votre mécontentement sur un support écrit durable.

Lorsqu'un formulaire de réclamation en ligne sur notre site nous parvient, nous nous engageons à envoyer une copie datée de la réclamation au client.

Les modalités et coordonnées permettant aux clients de formuler une réclamation figurent dans les documents d'information et de conseil précontractuels qui leur sont remis dans le cadre de leur souscription.

Ces informations sont également affichées sur le site internet

Modalités de traitement d'une réclamation

Toute réclamation adressée par un client sera enregistrée par le dirigeant dans le registre de traitement de réclamations qui a pour but d'assurer :

- la traçabilité des réclamations reçues ;
- le suivi opérationnel des réclamations (permettre de connaître le statut de la réclamation de son ouverture à sa clôture) ;
- le reporting interne (permettre la réalisation du rapport périodique d'audit du processus de traitement des réclamations).

La saisie au sein du registre sera mise à jour à chaque développement par la personne réalisant les opérations de traitement considérées, à savoir le dirigeant.

Dans le cas d'une réclamation pour laquelle une réponse ne peut être apportée sous 10 jours à compter de son envoi, un accusé de réception est transmis au réclamant.

Nous nous engageons à apporter une réponse au réclamant dans un délai maximal de 2 mois à compter de l'envoi de sa réclamation.

En cas de refus total ou partiel de faire droit à sa réclamation, le réclamant sera informé par le dirigeant des voies de recours dont il dispose.

Traitement d'une Médiation

A l'issue de la phase de traitement de la réclamation, le client qui ne serait pas satisfait de la réponse apportée à la faculté de saisir le médiateur de la consommation compétente de préférence par voie électronique. Cette saisine est gratuite pour le client.

	Coordonnées
Adhérent de l'ANACOFI pour les cas B to B nous avons choisi d'utiliser son médiateur	Médiateur de l'Anacofi 92 rue d'Amsterdam 75009 Paris
Adhérent de l'ANACOFI-CIF nous utilisons le Médiateur de l'AMF	Mme Marielle Cohen-Branche Médiateur de l'AMF Autorité des Marchés Financiers 17, place de la Bourse 75082 Paris cedex 02 www.amf-france.org/Le-mediateur-de-l-AMF

Adhérent de l'ANACOFI COURTAGE (assurances) nous utilisons son Médiateur	La médiation de l'assurance TSA 50110 75441 PARIS CEDEX <u>www.mediation-assurance.org</u>
D'autres médiateurs peuvent être contactés par le client, bien que ne concernant pas les activités du cabinet, et notamment	
Médiateur de l'ANACOFI IMMO et ANACOFI IOBSP	Médiation de la consommation - ANM Conso 2 rue de Colmar 94300 VINCENNES 01 58 64 00 05 <u>www.anm-conso.com</u>