

PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

Date de création : 03/02/2021

Date de mise à jour : 28/02/2023

Emplacement du fichier : OneDrive - ADEMIS PATRIMOINE\Documents\ADEMIS PATRIMOINE\0_SOCIETE\REGLEMENTATION INTERNE\RECLAMATIONS

DIFFUSION DE LA PROCÉDURE

Transmis à (nom et prénom des personnes physiques)	Date de transmission	Support (papier ou électronique)
HELENE VOISIN	28/02/2023	Electronique
FLORIAN CHRISTMANN	28/02/2023	Electronique

Il est recommandé de transmettre la présente procédure à tout le personnel concerné.

MISES À JOUR ET MODALITÉS D'ARCHIVAGE

Toute mise à jour doit être validée par le responsable de la conformité / les dirigeants.

Les mises à jour sont matérialisées dans le corps de la procédure en tant que tel.

Les versions précédentes sont conservées électroniquement et archivées.

REFERENCES REGLEMENTAIRES

- *Articles L. 612-1 II 3° et 612-29-1 alinéa 2 du code monétaire et financier*
- *Articles L.611 à L.616 et R.612 à R.616 du code de la consommation*
- *Article 325-23 du règlement général de l'Autorité des marchés financiers*

ADEMIS PATRIMOINE

3 Rue Alfred Kastler – 67100 STRASBOURG

07 60 75 20 14 – contact@ademis-patrimoine.com – www.ademis-patrimoine.com

SARL au capital de 15 000 € immatriculée au RCS de Strasbourg sous le N°SIREN 904159241 – APE 6622 Z. Enregistrée à l'Orias sous le n°22000045 (www.orias.fr), en qualité de Courtier d'Assurance, d'Intermédiaire en Opérations de Banque et Services de Paiement, de Conseiller en Investissement Financier en qualité d'adhérent de la CNCGP, association agréée par l'AMF. Garantie financière et RCP, contrat n°118.263.166, MMA IARD Assurances Mutuelles / MMA IARD, 14 bld Marie et Alexandre Oyon 72030 Le Mans CEDEX 9.

- ACPR - Recommandation 2022-R-01 du 9 mai 2022 sur le traitement des réclamations

ANNEXES

Registre de suivi et de contrôle des réclamations	Annexe 1
Illustrations de la notion de réclamation de (ACPR)	Annexe 2

ADEMIS PATRIMOINE

3 Rue Alfred Kastler – 67100 STRASBOURG

07 60 75 20 14 – contact@ademis-patrimoine.com – www.ademis-patrimoine.com

SARL au capital de 15 000 € immatriculée au RCS de Strasbourg sous le N°SIREN 904159241 – APE 6622 Z. Enregistrée à l’Orias sous le n°22000045 (www.orias.fr), en qualité de Courtier d’Assurance, d’Intermédiaire en Opérations de Banque et Services de Paiement, de Conseiller en Investissement Financier en qualité d’adhérent de la CNCGP, association agréée par l’AMF. Garantie financière et RCP, contrat n°118.263.166, MMA IARD Assurances Mutuelles / MMA IARD, 14 bld Marie et Alexandre Oyon 72030 Le Mans CEDEX 9.

1. Préambule

Le 1^{er} septembre 2012, les recommandations de l'AMF et de l'ACPR sur le traitement des réclamations sont entrées en vigueur. L'ACPR a ensuite mis à jour ses recommandations sur le traitement des réclamations le 9 mai 2022 (2022-R-01).

Dans ces recommandations, l'AMF et l'ACPR fixent des modalités de saisine et de traitement des réclamations plus protectrices. Il s'agit de garantir à l'ensemble des réclamants :

- une information claire et transparente sur les modalités d'accès aux dispositifs de traitement des réclamations et de médiation,
- un traitement des réclamations efficace, égal et harmonisé,
- la mise en place d'éventuelles actions correctives à partir des dysfonctionnements identifiés lors du traitement des réclamations.

La procédure de traitement des réclamations s'adresse :

- aux conseillers en investissements financiers,
- aux intermédiaires d'assurance,
- aux intermédiaires en opérations de banque et en services de paiement,
- et aux agents immobiliers.

Le professionnel a un devoir d'information de son client ou client potentiel :

- avant la survenance de la réclamation, par la remise d'un document d'entrée en première relation (DER) précisant les modalités de traitement des réclamations ;
- dans les lieux d'accueil de la clientèle et sur une page dédiée du site internet du professionnel n'impliquant pas une identification préalable du réclamant, où doivent être indiquées les modalités pratiques pour effectuer une réclamation ;
- au cours du processus de traitement des réclamations, en accusant réception de sa réclamation, en le tenant informé du déroulement de sa réclamation et en lui indiquant le cas échéant les voies de recours disponibles.

2. Process du traitement des réclamations

J	Envoi de la réclamation	Lorsque vous recevez une réclamation, vous devez renseigner votre registre des réclamations en précisant : le nom du réclamant, la date de réception de la réclamation, l'objet de la réclamation, le contrat, produit ou service visé par la réclamation, les intervenants autres que le professionnel, les personnes visées par la réclamation.
J + 10 JOURS	Accuser réception de la réclamation	Répondre au réclamant dans un délai de 10 jours à compter de l'envoi de la réclamation ou accuser réception de la réclamation dans ce même délai. Ce courrier doit préciser l'organisation retenue par le

ADEMIS PATRIMOINE

3 Rue Alfred Kastler – 67100 STRASBOURG

07 60 75 20 14 – contact@ademis-patrimoine.com – www.ademis-patrimoine.com

SARL au capital de 15 000 € immatriculée au RCS de Strasbourg sous le N°SIREN 904159241 – APE 6622 Z. Enregistrée à l'Orias sous le n°22000045 (www.orias.fr), en qualité de Courtier d'Assurance, d'Intermédiaire en Opérations de Banque et Services de Paiement, de Conseiller en Investissement Financier en qualité d'adhérent de la CNCGP, association agréée par l'AMF. Garantie financière et RCP, contrat n°118.263.166, MMA IARD Assurances Mutuelles / MMA IARD, 14 bld Marie et Alexandre Oyon 72030 Le Mans CEDEX 9.

		<p>professionnel pour apporter une réponse à une réclamation, les délais de traitement et les modalités de recours au(x) médiateur(s) compétent(s).</p> <p>Mettre à jour l'outil de suivi des réclamations en indiquant la date à laquelle vous avez accusé réception de la réclamation et veiller à son traitement dans les délais impartis.</p>
J + 2 MOIS	Répondre à la réclamation	<p>Tenir le réclamant informé du déroulement du traitement de sa réclamation et lui répondre dans un délai de 2 mois à compter de l'envoi de la première manifestation écrite d'un mécontentement.</p> <p>La personne qui répond à la réclamation doit disposer d'un niveau de qualification suffisant (elle doit avoir une bonne connaissance des produits, services, contrats, outils et procédures de l'entreprise) et du niveau d'habilitation nécessaire (exemple : pour la signature des courriers ou les gestes commerciaux consentis).</p> <p>Mettre à jour l'outil de suivi des réclamations en indiquant la date et la réponse apportée à la réclamation ainsi que les dysfonctionnements identifiés.</p>
SUIVI	Améliorer la pratique professionnelle	<p>A partir des réclamations reçues et des dysfonctionnements, manquements ou mauvaises pratiques identifiés, vous devez déterminer et mettre en œuvre les actions correctives.</p>

3. Réception de la réclamation

Une réclamation se définit comme l'expression d'un mécontentement envers un professionnel quel que soit l'interlocuteur ou le service auprès duquel elle est formulée. Elle peut émaner de toute personne, y compris en l'absence de relation contractualisée avec le professionnel. Il peut s'agir de clients (particuliers ou professionnels), d'anciens clients, de bénéficiaires, de personnes ayant sollicité la fourniture d'un produit ou service, y compris leurs mandataires et leurs ayants droit.

Une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification ou une demande d'avis ne constituent pas une réclamation. Afin d'identifier précisément les réclamations, une liste d'illustrations établie par l'ACPR figure en **annexe 2**.

Pour les réclamations formulées à l'oral ou par messagerie instantanée ne permettant pas au réclamant de disposer d'une copie datée de sa réclamation, il convient de l'inviter à formaliser son mécontentement au moyen d'un support écrit et durable s'il ne peut lui être donné immédiatement entière satisfaction.

Un client doit pouvoir présenter sa réclamation à son interlocuteur habituel (conseiller ou gestionnaire administratif). Si la personne qui a reçu la réclamation n'est pas habilitée à son traitement, elle doit informer sans délai la personne compétente pour en assurer le traitement.

⇒ **Afin d'assurer le suivi et la traçabilité des réclamations, un registre de suivi et de contrôle des réclamations est mis en place au sein de l'entreprise (annexe 1).**

ADEMIS PATRIMOINE

3 Rue Alfred Kastler – 67100 STRASBOURG

07 60 75 20 14 – contact@ademis-patrimoine.com – www.ademis-patrimoine.com

SARL au capital de 15 000 € immatriculée au RCS de Strasbourg sous le N°SIREN 904159241 – APE 6622 Z. Enregistrée à l'Orias sous le n°22000045 (www.orias.fr), en qualité de Courtier d'Assurance, d'Intermédiaire en Opérations de Banque et Services de Paiement, de Conseiller en Investissement Financier en qualité d'adhérent de la CNCGP, association agréée par l'AMF. Garantie financière et RCP, contrat n°118.263.166, MMA IARD Assurances Mutuelles / MMA IARD, 14 bld Marie et Alexandre Oyon 72030 Le Mans CEDEX 9.

Dès réception de la réclamation, la personne en charge du traitement des réclamations reporte dans le registre de suivi les informations suivantes : le nom du réclamant, la date de réception de la réclamation, l'objet de la réclamation, le contrat, produit ou service visé par la réclamation, les personnes visées par la réclamation, les intervenants autres que le professionnel.

La personne en charge du traitement des réclamations est : Hélène VOISIN

4. ACCUSER RÉCEPTION DE LA RÉCLAMATION

Sous 10 jours à compter de l'envoi de la réclamation, il faut :

- soit répondre à la réclamation si son traitement peut être effectué dans ce délai (voir ci-dessous, 5. Répondre à la réclamation).
- soit en accuser réception à l'auteur de la réclamation ; à cette occasion, il convient de l'informer sur l'organisation retenue par le professionnel pour apporter une réponse à la réclamation, les délais de traitement et les modalités de recours au(x) médiateur(s) compétent(s).

La date d'accusé de réception doit être reportée sur le registre des réclamations.

Dans toute réponse au réclamant, et y compris dans l'accusé de réception, il convient de mentionner le médiateur pouvant être sollicité au cas d'espèce ainsi que les modalités pratiques et délais de sa saisine, à savoir :

- pour l'activité de conseil en investissements financiers : saisie du Médiateur de l'AMF, Madame Marielle COHEN-BRANCHE, 17 place de la Bourse - 75082 Paris Cedex 02 ou <https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur> en cas d'absence de réponse dans un délai de deux mois ou de réponse insatisfaisante du professionnel ;
- pour les autres activités : saisie du médiateur du Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris (CMAP) (médiateur recommandé par la CNCGP), Service Médiation de la consommation, 39 avenue Franklin D. Roosevelt 75008 Paris ou <https://www.cmap.fr/offre/un-consommateur/>, dans un délai de deux mois après l'envoi de la première réclamation écrite qui a été adressée au professionnel.

Vous devez transmettre aux médiateurs toutes les correspondances qui leur sont destinées.

5. Réponse à la réclamation

Le professionnel dispose d'un délai de 2 mois à compter de l'envoi de la première manifestation écrite d'un mécontentement pour répondre à la réclamation.

Dans toute réponse au réclamant, il convient de mentionner le médiateur pouvant être sollicité au cas d'espèce ainsi que les modalités pratiques de sa saisine (voir ci-dessus, 4. Accuser réception de la réclamation).

Afin de veiller au traitement de la réclamation dans le délai imparti, des rappels automatiques sont mis en place à partir du système informatique.

ADEMIS PATRIMOINE

3 Rue Alfred Kastler – 67100 STRASBOURG

07 60 75 20 14 – contact@ademis-patrimoine.com – www.ademis-patrimoine.com

SARL au capital de 15 000 € immatriculée au RCS de Strasbourg sous le N°SIREN 904159241 – APE 6622 Z. Enregistrée à l'Orias sous le n°22000045 (www.orias.fr), en qualité de Courtier d'Assurance, d'Intermédiaire en Opérations de Banque et Services de Paiement, de Conseiller en Investissement Financier en qualité d'adhérent de la CNCGP, association agréée par l'AMF. Garantie financière et RCP, contrat n°118.263.166, MMA IARD Assurances Mutuelles / MMA IARD, 14 bld Marie et Alexandre Oyon 72030 Le Mans CEDEX 9.

La personne qui répond à la réclamation doit disposer d'un niveau de qualification suffisant (elle doit avoir une bonne connaissance des produits, services, contrats, outils et procédures de l'entreprise) et du niveau d'habilitation nécessaire (exemple : pour la signature des courriers ou les gestes commerciaux consentis).

Les personnes habilitées à répondre aux réclamations sont :

- CHRISTMANN Florian
- VOISIN Hélène

⇒ **Suite à la réponse apportée à la réclamation, le registre de suivi des réclamations doit être mis à jour en indiquant la date et la réponse apportée à la réclamation ainsi que les dysfonctionnements identifiés.**

6. Amélioration de la pratique professionnelle

Le traitement des réclamations doit permettre de perfectionner la pratique professionnelle en identifiant le dysfonctionnement, le manquement ou la mauvaise pratique à l'origine de la réclamation et en déterminant des actions correctives.

⇒ **Renseigner le registre des réclamations concernant le dysfonctionnement, le manquement ou la mauvaise pratique en précisant les actions correctives envisagées.**

Cela permet également d'analyser la qualité du dispositif de traitement des réclamations en procédant à l'examen de la volumétrie, de la nature des délais de traitement et de la qualité des réponses apportées. Enfin cette procédure permet aux professionnels de soumettre au moins annuellement aux instances de gouvernance appropriées du professionnel et de son groupe, une synthèse comportant une analyse de la qualité du dispositif mis en place, une description des éventuels dysfonctionnements, manquements à la réglementation ou mauvaises pratiques commerciales identifiés à travers les réclamations et des mesures coercitives envisagées ou mises en œuvre.

ADEMIS PATRIMOINE

3 Rue Alfred Kastler – 67100 STRASBOURG

07 60 75 20 14 – contact@ademis-patrimoine.com – www.ademis-patrimoine.com

SARL au capital de 15 000 € immatriculée au RCS de Strasbourg sous le N°SIREN 904159241 – APE 6622 Z. Enregistrée à l'Orias sous le n°22000045 (www.orias.fr), en qualité de Courtier d'Assurance, d'Intermédiaire en Opérations de Banque et Services de Paiement, de Conseiller en Investissement Financier en qualité d'adhérent de la CNCGP, association agréée par l'AMF. Garantie financière et RCP, contrat n°118.263.166, MMA IARD Assurances Mutuelles / MMA IARD, 14 bld Marie et Alexandre Oyon 72030 Le Mans CEDEX 9.

ANNEXE 1 – REGISTRE DE SUIVI ET DE CONTROLE DES RECLAMATIONS

Date de réception de la réclamation	Nom du réclamant	Objet de la réclamation	Contrat, produit ou service visé par la réclamation	Personne(s) visée(s) par la réclamation	Date de l'accusé de réception	Date de la réponse	Réponse apportée à la réclamation	Dysfonctionnement identifié	Action corrective envisagée

ADEMIS PATRIMOINE

3 Rue Alfred Kastler – 67100 STRASBOURG

07 60 75 20 14 – contact@ademis-patrimoine.com – www.ademis-patrimoine.com

SARL au capital de 15 000 € immatriculée au RCS de Strasbourg sous le N°SIREN 904159241 – APE 6622 Z. Enregistrée à l'Orias sous le n°22000045 (www.orias.fr), en qualité de Courtier d'Assurance, d'Intermédiaire en Opérations de Banque et Services de Paiement, de Conseiller en Investissement Financier en qualité d'adhérent de la CNCGP, association agréée par l'AMF. Garantie financière et RCP, contrat n°118.263.166, MMA IARD Assurances Mutuelles / MMA IARD, 14 bld Marie et Alexandre Oyon 72030 Le Mans CEDEX 9.

ANNEXE 2 – ILLUSTRATIONS DE LA NOTION DE RÉCLAMATION (ACPR)

Cette annexe a pour ambition d'aider les professionnels à mieux identifier les réclamations en donnant quelques exemples concrets pour lesquels des difficultés d'identification ont pu être constatées.

Est par exemple une réclamations, tout mécontentement portant sur :

- Les communications publicitaires, notamment leur réception ;
- Une technique de vente (acte de démarchage) ;
- La qualité du consentement donné ou son absence ;
- La teneur d'un discours commercial ;
- La qualité d'accueil ;
- L'information précontractuelle ou le conseil, y compris si le produit ou service n'a pas été souscrit (absence, qualité) ;
- L'absence ou le délai de traitement d'une demande d'informations ou de communication de documents ;
- La qualité d'une réponse apportée ;
- L'absence ou le délai d'exécution d'une opération ou de versement de prestations ;
- Le refus d'octroi ou de souscription d'un produit ou service, y compris par personne n'étant par ailleurs pas cliente du professionnel ;
- La tarification d'un produit ou service (niveau, information...), y compris lorsque le professionnel dispose d'une liberté tarifaire ;
- L'indemnisation (refus de garantie, montant des prestations annoncé ou versé...) ;
- Une expertise (choix de l'expert, délai de réalisation, conclusions...)

ADEMIS PATRIMOINE

3 Rue Alfred Kastler – 67100 STRASBOURG

07 60 75 20 14 – contact@ademis-patrimoine.com – www.ademis-patrimoine.com

SARL au capital de 15 000 € immatriculée au RCS de Strasbourg sous le N°SIREN 904159241 – APE 6622 Z. Enregistrée à l'Orias sous le n°22000045 (www.orias.fr), en qualité de Courtier d'Assurance, d'Intermédiaire en Opérations de Banque et Services de Paiement, de Conseiller en Investissement Financier en qualité d'adhérent de la CNCGP, association agréée par l'AMF. Garantie financière et RCP, contrat n°118.263.166, MMA IARD Assurances Mutuelles / MMA IARD, 14 bld Marie et Alexandre Oyon 72030 Le Mans CEDEX 9.

- L'absence de remise d'une attestation de refus d'ouverture de compte ;
- L'absence ou le délai de traitement d'une demande de résiliation/clôture.

En l'absence de tout mécontentement exprimé, les demandes suivantes ne sont pas des réclamations :

- Demande de geste ou de remise commercial(e) ;
- Demande de communication de documents ;
- Demande d'exécution du contrat (demande d'opération, de prestation...);
- Demande d'information ou d'explications (clauses du contrat, fonctionnement du produit ou service, procédure pour souscrire ou mettre fin à un produit ou service, application de mesures gouvernementales...);
- Demande d'avis ou de conseil : de type juridique, sur ses droits, sur le choix d'un contrat en fonction d'une situation de famille.

Source : Recommandation de l'ACPR 2022-R-01 du 9 mai 2022 sur le traitement des réclamations

ADEMIS PATRIMOINE

3 Rue Alfred Kastler – 67100 STRASBOURG

07 60 75 20 14 – contact@ademis-patrimoine.com – www.ademis-patrimoine.com

SARL au capital de 15 000 € immatriculée au RCS de Strasbourg sous le N°SIREN 904159241 – APE 6622 Z. Enregistrée à l'Orias sous le n°22000045 (www.orias.fr), en qualité de Courtier d'Assurance, d'Intermédiaire en Opérations de Banque et Services de Paiement, de Conseiller en Investissement Financier en qualité d'adhérent de la CNCGP, association agréée par l'AMF. Garantie financière et RCP, contrat n°118.263.166, MMA IARD Assurances Mutuelles / MMA IARD, 14 bld Marie et Alexandre Oyon 72030 Le Mans CEDEX 9.