

Procédure réclamation client

A. Information du client

Le client est informé de sa possibilité d'effectuer des réclamations s'il est mécontent des services rendus, et cela « gratuitement et dans un langage clair et compréhensible » de la part au cabinet, au moyen :

- Le cas échéant de la lettre de mission qui y consacre un paragraphe particulier (§11);
- De la remise, à la demande du client, du document « Informations concernant une réclamation » reprenant les délais règlementaires notamment, des références au médiateur compétent, etc.
- De mentions adéquates et précises (coordonnées de la personne et du service auquel adresser la réclamation, adresse postale et adresse email, modes de réception, délais règlementaires, références à la médiation et aux voies de recours etc.) sur le site internet du cabinet et/ou ;
- D'un affichage dans les locaux du cabinet, destinés à accueillir la clientèle lorsqu'ils existent.

B. Modes de réception

Le professionnel peut recevoir des réclamations par courrier, par courriel ou par appel téléphonique. Si le client formule une réclamation lors d'un appel téléphonique, le professionnel lui demandera de bien vouloir la formaliser par courrier ou courriel.

Afin d'assurer la traçabilité des réclamations, les courriers et emails sont transmis centralisés au service réclamations.

Le service réclamations informe, par mail, le cas échéant, le ou les collaborateurs concernés et demande une synthèse ainsi que tout élément utile, à lui retourner dans un délai fixé par ce dernier, permettant de répondre notamment aux exigences relatives à l'observation des délais règlementaires.

C. Délais de traitement

Le cabinet s'engage à respecter les délais de traitement suivants :

- Accuser réception de la réclamation sous dix jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation, sauf si la réponse elle-même est apportée au client dans ce délai ;
- Répondre à la réclamation sous deux mois maximum entre la date de réception de la réclamation et la date d'envoi de la réponse au client, sauf circonstances particulières dûment justifiées.

Le cabinet répond aux demandes d'information du client sur le déroulement du traitement de sa réclamation. Il le tient informé du déroulement lorsque, en cas de survenance de circonstances particulières, les délais sur lesquels le professionnel s'est engagé ne peuvent pas être respectés.

D. Modalités de traitement

Le client est informé par écrit de la prise en charge de sa demande. Une fiche de suivi et de contrôle du traitement de la réclamation est ouverte à laquelle la réclamation est annexée.

KORIS INTERNATIONAL

Siège social : Espace Saint-Philippe, Immeuble NERI, 200 Avenue de Roumanille, 06410 Biot

Conseiller en Investissements Financiers enregistré sous le n° D011872 auprès de la CNCIF,

Association agréée par l'Autorité des Marchés Financiers

Tél : +33 (0)4 8872 8830

SAS au capital de 37.600 Euros - RCS Antibes n° 501518674 00038 – APE 7022Z – ORIAS n°13000579 www.orias.fr

E. Examen de la réclamation

La fiche de suivi va permettre d'analyser la demande, de préciser les personnes physiques ou morales visées par la réclamation (professionnel, mandataire, tiers etc.), d'identifier les causes du mécontentement du client et de préparer une réponse, en fonction des éléments recueillis, le cas échéant, auprès du collaborateur ou mandataire concerné.

F. La réponse à la réclamation

La réponse écrite à la réclamation est envoyée au client par lettre recommandée avec accusé de réception :

- Soit la demande de ce dernier est rejetée totalement ou partiellement, la réponse doit alors être clairement circonstanciée et la possibilité du recours à la médiation doit être rappelée de même que les coordonnées des organismes médiateurs concernés.
- Soit la demande du client est fondée, une solution est identifiée (transaction, dédommagement etc.) et le professionnel la notifie au client.

A noter que si la réclamation concerne un tiers, le professionnel adresse au client dans un délai maximum de 10 jours ouvrables un courrier circonstancié de non prise en charge de la requête en indiquant la procédure à suivre et lui propose de l'accompagner dans sa démarche auprès du tiers concerné par la requête.

Le professionnel clôture alors le dossier si le client accepte la décision de non prise en charge et archive la requête, la fiche de suivi, tout document ayant permis de fonder la réponse et les correspondances. Certains secteurs d'activité bénéficient déjà d'un médiateur sectoriel, nommé par les pouvoirs publics. Vous restez toutefois libre de nommer un médiateur de la consommation, lequel sera compétent pour des litiges qui seront déterminés au sein d'une convention conclue avec le médiateur sectoriel.

G. Enregistrement, suivi et actions correctrices

Le cabinet a un suivi des réclamations qui permet notamment d'identifier les dysfonctionnements et de mettre en œuvre les actions correctrices appropriées.

Chaque réclamation est consignée dans le registre ouvert à cet effet, lequel est tenu à jour régulièrement (modèle annexé à la présente procédure).

Archivage : L'ensemble du dossier en question (échanges courriers, emails, recherches éventuelles, original de la demande et réponse) est conservé dans un classeur, support prévu à cet effet.

NB : La présente procédure fait l'objet d'une communication à l'ensemble des collaborateurs.

KORIS INTERNATIONAL

Siège social : Espace Saint-Philippe, Immeuble NERI, 200 Avenue de Roumanille, 06410 Biot

Conseiller en Investissements Financiers enregistré sous le n° D011872 auprès de la CNCIF,

Association agréée par l'Autorité des Marchés Financiers

Tél : +33 (0)4 8872 8830

SAS au capital de 37.600 Euros - RCS Antibes n° 501518674 00038 – APE 7022Z – ORIAS n°13000579 www.orias.fr