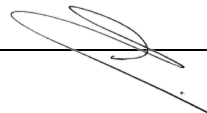


Traitement des réclamations clients

Date de mise à jour : 09 novembre 2021
Référence : A007

Destinataires : tous les collaborateurs		
Responsable de la politique : A. André (RCCI)		
Dates	Auteur	Validation
Mise à jour : 09/11/2021 Diffusion : 19/11/2021	Thomas Dorival Fonction : Directeur Général	RCCI - Président, Alexandre André Le 17/11/2021 

Historique des mises à jour

Date de mise à jour	Auteur (fonction)	Nature des mises à jour

Objet de la procédure

Une réclamation se définit comme une déclaration actant le mécontentement émis par un client envers Aalto REIM. Une demande d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation n'est pas une réclamation.

La personne responsable du traitement des réclamations est par définition le responsable commercial en charge de la gestion et du suivi client. Chaque collaborateur en contact avec la clientèle peut être destinataire d'une réclamation, mais le traitement de celle-ci implique nécessairement la personne responsable.

Sommaire

I. Réception.....	6
II. Traitement.....	6
III. Clôture et suivi.....	6
IV. Synthèse et traçabilité des contrôles de 1 ^{er} niveau	6
V. Références réglementaires	7
Annexe 1 : Diligences associées au niveau de risque	8

I. Réception

Le collaborateur ayant reçu la demande ou déclaration du client transmet les éléments par mail au responsable commercial qui évalue si la déclaration constitue une réclamation. Si oui, il procède au traitement de la demande.

II. Traitement

Le responsable commercial :

- Confirme la réception au client sous 10 jours ouvrables en conservant une trace écrite (par retour de mail ou de courrier ;
- Renseigne le registre des réclamations, tenu sous la forme du fichier Excel « Suivi des Réclamations » et enregistré sur le réseau dans le répertoire [AALTO REIM\G. DEVELOPPEMENT\2. CLIENT\RECLAMATION](#)).

Dans le tableau doivent être renseignés :

- Les informations sur le client : Prénom, Nom, Date de naissance, Contact et le(s) fond(s) dans le(s)quel(s) il a investi ;
 - La date et l'objet de la réclamation ;
 - La date et la solution apportée ;
 - Le niveau de satisfaction client (Fin de la relation / Très insatisfait / Insatisfait / Mitigé / Satisfait / Très Satisfait) ;
 - La proposition d'amélioration afin de limiter le risque de réclamation pour le même objet.
- La réponse doit être adressée au client sous un mois à compter de la date de réception de la réclamation.

Le responsable commercial échange avec la Direction et le RCCI sur la solution à apporter, pour validation puis mise en œuvre.

III. Clôture et suivi

La mise en œuvre des mesures fait l'objet, par le responsable commercial :

- D'une information du client par lettre recommandée avec accusé de réception ;
- D'une analyse visant à identifier les dysfonctionnements éventuellement en cause et à proposer des recommandations à la Direction (mail) en mettant en copie le RCCI pour ajout au fichier des recommandations ;
- D'un archivage de l'ensemble des éléments et échanges internes relatifs à l'événement.

IV. Synthèse et traçabilité des contrôles de 1^{er} niveau

Le responsable commercial veille au respect des délais grâce aux colonnes prévues à cet effet dans le registre des réclamations (cf. Annexe 1). Il conserve les courriels prescrits par la procédure en les enregistrant sur le réseau.

V. Références réglementaires

Article 313-8 du Règlement général de l'AMF : « I. - *Le prestataire de services d'investissement établit et maintient opérationnelle une procédure efficace et transparente en vue du traitement raisonnable et rapide des réclamations adressées par des clients non professionnels, existants ou potentiels [...]* ».

Annexe 1 Diligences associées au niveau de risque

Informations Client						Réclamation			Suivi					
Nom	Prénom	Date de nais.	Adresse	Mail	Téléphone	Fonds	Date	Objet	Description	Date	Solution apportée	Résolution?	Retour Client	Proposition d'amélioration