

TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

Cette procédure est rédigée en application de l'article 26.1 du Règlement Européen 2017-56 : « *Les entreprises d'investissement établissent, mettent en œuvre et gardent opérationnelles des politiques et des procédures transparentes de gestion des plaintes en vue du traitement rapide des plaintes adressées par des clients ou des clients potentiels...La politique de gestion des plaintes fournit des informations claires, précises et actualisées sur le processus de traitement des plaintes.* »

I. RECEPTION D'UNE RECLAMATION	1
II. INFORMATION ET ACCES AU SYSTEME DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS	1
III. TRAITEMENT D'UNE RECLAMATION	2
IV. SUIVI ET REGISTRE DES RECLAMATIONS	2
V. CONTROLES	2
VI. REGLEMENTATION	2

I. Réception d'une réclamation

On entend par réclamation (ou plainte), une déclaration actant du mécontentement du client envers le professionnel quel que soit l'interlocuteur auprès duquel elle est formulée. Elle peut émaner de toute personne ayant un intérêt à agir, y compris en l'absence de relation contractualisée avec le professionnel: clients, anciens clients, détenteurs de titres financiers, personnes ayant sollicité du professionnel la fourniture d'un produit ou service ou qui ont été sollicitées par un professionnel, y compris leurs mandataires et leurs ayants droit. Une demande d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation n'est pas une réclamation. (Instruction AMF, Introduction).

Afin d'assurer la clarté et la traçabilité de la demande, les réclamations doivent être établies par écrit via le formulaire de contact du site ou par email/chat à l'interlocuteur habituel du client.

Une réclamation est déposée sans frais pour le client ou le client potentiel.

II. Information et accès au système de traitement des réclamations

En application de l'instruction AMF 2012-07 (I) et du Rgt 2017-565, art. 26.2, les informations suivantes sont mises gratuitement à disposition des clients sur le site internet d'ARFINCO :

- les modalités de saisine du professionnel, notamment les coordonnées (adresse postale ou électronique, moyen d'accéder à une page dédiée sur un site internet, numéro de téléphone non surtaxé...) de la ou des personne(s) ou de l'instance dédiée en charge du traitement des réclamations et du (des) médiateur(s) susceptible(s) d'être compétent(s) dans le cas où le client ne serait pas satisfait des suites données à sa réclamation par le professionnel ou par la personne ou l'instance susmentionnée, ou dans le cas où aucune suite n'aurait été donnée à sa réclamation dans le délai prévu au point 3

En cas de réclamation, le client peut saisir ARFINCO en vue de formuler une réclamation. Cette saisine est faite soit via le formulaire de contact du site d'ARFINCO, soit par mail auprès d'un des collaborateurs d'ARFINCO. Elle est adressée à M. Philippe PIERRE, Responsable de la gestion des plaintes.

- lorsque plusieurs intervenants sont impliqués dans le processus de fourniture du service, cette information est déclinée pour chaque catégorie de réclamations nécessitant un circuit de traitement distinct : NA
- les délais de traitement de la réclamation sur lesquels le professionnel s'engage et en tout état de cause qui ne peuvent excéder deux mois à compter de la date d'envoi de la première manifestation écrite d'un mécontentement (infra point 3)

ARFINCO s'engage sur un délai de traitement de la réclamation de 2 mois maximum à compter de la date d'envoi de la réclamation, sauf délai dûment justifié.

- l'existence, le cas échéant, de charte(s) ou de protocole(s) de médiation accompagné(e)(s) de leur(s) référence(s) ainsi que les modalités pratiques pour le(s) saisir

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse apportée à votre réclamation, vous pouvez vous adresser, gratuitement, au médiateur de l'Autorité des marchés financiers de préférence par formulaire électronique sur le site internet de l'AMF, [Demande de médiation | AMF](#) ou par courrier postal, à l'adresse 17 place de la Bourse 75082 Paris cedex 2.

III. Traitement d'une réclamation

Toute réclamation est transmise sans délai au Responsable de la Conformité des Services d'investissement (RCSI), M. Philippe PIERRE, responsable de la gestion des plaintes. C'est lui qui en assure le traitement.

En cas de réclamation orale, le collaborateur invite le client à faire part de sa réclamation par mail.

Afin d'assurer le traitement égal et harmonisé des réclamations, les réclamations sont traitées par ordre de réception, sauf urgence.

ARFINCO communique avec le client ou client potentiel de façon claire, en langage simple et facile à comprendre (en tenant compte du fait que la clientèle d'ARFINCO est composée de clients professionnels), et répond à la plainte dans les plus brefs délais. ARFINCO accuse réception de la réclamation dans les dix jours ouvrables maximum à compter de la date d'envoi de la réclamation écrite, sauf si la réponse elle-même est apportée au client dans ce délai. Si le délai de traitement dépasse les 2 mois, ARFINCO en informe le client par mail.

La réponse au client contient la mention relative au médiateur indiquée au II.

Le client peut saisir l'AMF si la réponse d'ARFINCO ne lui convient pas : <https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur-de-lamf/votre-dossier-de-mediation/vous-voulez-deposer-une-demande-de-mediation>. En cas de demande du médiateur de l'AMF, ARFINCO lui transmet les informations demandées.

IV. Suivi et registre des réclamations

ARFINCO tient un registre des réclamations (Rgt 2017-565, art. 26.1), contenant notamment les informations suivantes :

- Date de la réclamation
- Collaborateur ayant reçu la réclamation
- Nature de la réclamation et dysfonctionnements identifiés
- Mesures prise pour la résolution de la réclamation
- Date et contenu de la réponse au client
- Action corrective apportée : dispositif, procédure, contrôle...

Ce registre figure dans les rapports de contrôle interne remis aux Dirigeants. Ce registre inclut les demandes du médiateur AMF.

ARFINCO fournit au moins annuellement à l'organe de surveillance, 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 notamment à travers les réclamations et des mesures correctives envisagées ou mises en œuvre. En l'absence de réclamation et d'anomalie, cette synthèse peut être adressée via le questionnaire RCSI AMF.

V. Contrôles

Les contrôles de niveau 1 et 2 figurent dans le plan de contrôle.

VI. Réglementation

- **Règlement 2017-565, art. 26**

1. *Les entreprises d'investissement établissent, mettent en œuvre et gardent opérationnelles des politiques et des procédures transparentes de gestion des plaintes en vue du traitement rapide des plaintes adressées par des clients ou des clients potentiels. Les entreprises d'investissement tiennent un registre des plaintes reçues et des mesures prises pour leur résolution.*

La politique de gestion des plaintes fournit des informations claires, précises et actualisées sur le processus de traitement des plaintes. Cette politique est validée par l'organe de direction de l'entreprise.

2. *Les entreprises d'investissement publient les détails du processus à suivre pour traiter une plainte. Ces détails incluent des informations sur la politique de gestion des plaintes et les coordonnées de la fonction de gestion des plaintes. Les entreprises communiquent ces informations aux clients ou clients potentiels, à leur demande ou en accusant réception d'une plainte. Les entreprises d'investissement permettent à leurs clients et clients potentiels de déposer une plainte sans frais.*
3. *Les entreprises d'investissement établissent une fonction de gestion des plaintes chargée d'examiner les plaintes. Cette fonction peut être assurée par la fonction de vérification de la conformité.*
4. *Dans le cadre du traitement d'une plainte, les entreprises d'investissement communiquent avec le client ou client potentiel de façon claire, en langage simple et facile à comprendre, et répondent à la plainte dans les plus brefs délais.*
5. *Les entreprises d'investissement informent le client ou client potentiel de la position de l'entreprise eu égard à la plainte déposée ainsi que des options dont il dispose, et notamment du fait que le client ou client potentiel peut transférer la plainte à une entité de règlement extrajudiciaire des litiges, au sens de l'article 4, point h), de la directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, ou peut intenter une action au civil.*
6. *Les entreprises d'investissement fournissent des informations sur les plaintes et le traitement des plaintes aux autorités compétentes concernées et, si cela est applicable en vertu du droit national, à une entité de règlement extrajudiciaire des litiges.*
7. *La fonction de vérification de la conformité des entreprises d'investissement analyse les données sur les plaintes et le traitement des plaintes pour s'assurer qu'elles repèrent et traitent tout risque ou problème.*

- **Instruction AMF 2012-07 - Traitement des réclamations**