

TRAITEMENT DES RECLAMATIONS & MEDIATION

	Nom et Fonction	Coordonnées
Responsable traitement des réclamations	Julien VRIGNAUD – Président	reclamation@equipe.albr.io

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 d'envoi, 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 à compter de la date d'envoi 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 à compter de la date d'envoi de la réclamation.
- ✓ Complète le registre de traitement avec la date d'envoi de la réponse au client et de la notification de circonstances particulières le cas échéant ;
- ✓ 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 se trouve en annexe.

Modalités de recueil et 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 ou par courriel ;
- À l'oral : par téléphone.

En cas de réclamation, nous vous invitons à formaliser votre mécontentement sur un support écrit durable.

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 dans les lieux de réception de la clientèle et/ou sur le site internet.

Modalités de traitement d'une réclamation

Toute réclamation adressée par un client sera enregistrée par le dirigeant ou le salarié qui la reçoit 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 les personnes réalisant les opérations de traitement considérées.

Le modèle de registre figure en annexe.

Dans le cas d'une réclamation pour laquelle une réponse ne peut être apporté 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 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.

Cette saisine est gratuite pour le client.

	OUI	NON	Coordonnées
Adhérent de l'ANACOFI pour les cas B to B nous avons choisi d'utiliser son médiateur	x	<input type="checkbox"/>	Médiateur de l'Anacofi 92 rue d'Amsterdam 75009 Paris
Adhérent de l'ANACOFI-CIF nous utilisons le Médiateur de l'AMF	x	<input type="checkbox"/>	Mme Marielle Cohen-Branche Médiateur de l'AMF Autorité des Marchés Financiers 17, place de la Bourse 75082 Paris cedex 02 <u>www.amf-france.org/Le-mediateur-de-l-AMF</u>
Adhérent de l'ANACOFI-COURTAGE (ASSURANCES) nous utilisons son Médiateur	x	<input type="checkbox"/>	La médiation de l'assurance TSA 50110 75441 PARIS CEDEX <u>www.mediation-assurance.org</u>