

TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

ARFINCO TRAITE UNIQUEMENT AVEC DES CLIENTS PROFESSIONNELS

I. Définition

- Une plainte n'est pas une demande de régularisation, ni une contestation verbale ou écrite d'un membre du personnel d'ARFINCO qui est la personne de contact habituelle du client au sein du cabinet.
- Une plainte n'est pertinente que si la revendication ou la plainte est officiellement portée à la connaissance de la direction générale d'ARFINCO ou du responsable de la conformité.
- Une réclamation n'est pertinente que si elle est écrite et envoyée par courrier recommandé avec accusé de réception.
- En cas de réclamation orale, Arfinco demande au client de formaliser sa réclamation par écrit conformément à la procédure habituelle.

II. Champ d'application

En règle générale, les plaintes doivent être transmises au responsable de la conformité. Ces plaintes peuvent :

- causer des dommages graves au client ou à ARFINCO.
- avoir des conséquences financières susceptibles d'entraîner une indemnisation en raison d'une violation d'une obligation légale ou réglementaire.
- porter atteinte à l'image et à la réputation d'ARFINCO.
- donner lieu à des actions en justice ou à des sanctions administratives de la part des autorités de régulation.

III. Fonctions des membres du personnel chez ARFINCO

Les membres du personnel doivent être pleinement conscients de l'importance de traiter les plaintes des clients.

Tout membre du personnel doit :

- informer sans délai son responsable et le Compliance Officer,
- rassembler sans délai toutes les informations pertinentes (confirmations commerciales, documents écrits, enregistrements téléphoniques ...),
- tenir le dossier à la disposition du Compliance Officer,
- ne pas répondre directement au client qui a soumis une réclamation ou une plainte.

IV. Fonctions du responsable de la conformité (P. Pierre)

Le Président/RCSI doit:

- accuser réception du client dans les 8 jours suivant la réception de la réclamation ou de la plainte
- au besoin, demander conseil à l'avocat d'ARFINCO pour la rédaction de la réponse au client
- s'assurer qu'ARFINCO donne une réponse à la plainte du client dans les deux mois à compter de la date de la réception de celle-ci.
- conserver tous les documents justificatifs au dossier pendant 5 ans.
- Evaluer les risque opérationnel, réglementaire, réputationnel, financier éventuels.

V. Dispositif de contrôle interne

- Le contrôle des réclamations clients est opéré annuellement par le RCSI. Il vérifie que les réclamations ont bien été remontées et la procédure suivie.
- Le contrôle permanent s'assure régulièrement que les réclamations ont fait l'objet d'un traitement, que la réponse a été communiquée au client dans les délais et qu'il n'y a pas de réclamations en cours de traitement. Les résultats des contrôles figurent dans les rapports semestriels.

VI. Appel du client

Si le client est insatisfait à l'issue de sa réclamation ou de sa plainte, le dossier peut être transmis au médiateur de l'Autorité des marchés financiers dans un délai d'un an à compter de la date à laquelle la réclamation a été faite à ARFINCO :

Médiateur de l'AMF

Autorité des marchés financiers

17 place de la Bourse

75082 PARIS CEDEX 02

Un formulaire de demande de médiation est en ligne sur le site internet de L'AMF : <http://www.amf-france.org>.

L'Autorité dispose de 90 jours pour présenter une recommandation non contraignante aux parties.

Aucune action en justice préalable ne doit être intentée par le client pour que l'affaire soit entendue par le médiateur de l'Autorité des marchés financiers.