

## 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. »

<b>I. RECEPTION D'UNE RECLAMATION</b>	<b>1</b>
<b>II. TRAITEMENT D'UNE RECLAMATION</b>	<b>1</b>
<b>III. SUIVI ET REGISTRE DES RECLAMATIONS</b>	<b>1</b>
<b>IV. CONTROLES</b>	<b>1</b>
<b>V. DIFFUSION DE LA PROCEDURE</b>	<b>2</b>
<b>VI. REGLEMENTATION</b>	<b>2</b>

### I. Réception d'une réclamation

On entend par réclamation (ou plainte) tout message d'un client existant ou potentiel traduisant un mécontentement.

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 à l'interlocuteur habituel du client.

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

### II. 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.

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, et répond à la plainte dans les plus brefs délais. Si le délai de traitement dépasse les 2 mois, ARFINCO en informe le client par mail.

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>

### III. 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...

### IV. Contrôles

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

## V. Diffusion de la procédure

La présente procédure est mise en ligne sur le site internet d'ARFINCO (Rgt 2017-565, art. 26.2).

## VI. Règlementation

### • 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 (21) 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.*