

PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS ET DYSFONCTIONNEMENTS

Date de création	08/12/2018
Date mise à jour	08/12/2023

REFERENCES REGLEMENTAIRES

- **Instruction AMF n°2012-07** : Traitement des réclamations
- **Recommandation ACPR n°2022-R-01 du 9 mai 2022** : Traitement des réclamations
- Code de la Consommation
 - Article L152-1
- **Code Monétaire et Financier**
 - L. 612-1 II 3° et L. 612-29-1 alinéa 2
- **Code des assurances**
 - Articles R. 520-1 et R. 520-2
- **Règlement général de l'AMF**
 - Article 325-23

OBJECTIFS

- Savoir traiter une réclamation client depuis sa réception jusqu'à sa clôture.
- Suivre que la réponse apportée a répondu à l'expression de son mécontentement et n'est pas suivie d'un rachat du contrat.

PROCEDURES / DOCUMENTS ASSOCIES

- Le tableau de suivi des réclamations.

SOMMAIRE

I.	Champ d'application	3
A.	Périmètre	3
B.	Définitions	3
II.	Déroulement de la procédure	3
A.	Informations du client	3
B.	Réception de la réclamation	3
1.	Modalités de saisine du cabinet	3
2.	Centralisation de la réclamation	4
C.	Traitement de la réclamation	4
1.	Délais de traitement	4
2.	Modalités de traitement	4

3.	Réponse apportée au client.....	5
4.	Issues de la procédure.....	5
III.	Particularité de l'assistance de l'ACPR.....	6
IV.	Recours à un avocat / Comptabilisation d'une provision.....	7
V.	Suivi et actions correctrices	7
VI.	Enregistrement des réclamations et des mesures prises	7
VII.	Annexes.....	8

PREAMBULE

Conformément à la réglementation, **Groupe PARANGON PATRIMOINE** s'est doté d'un dispositif de traitement des réclamations et dysfonctionnement permettant de garantir à l'ensemble de la clientèle :

- une information claire et transparente sur les modalités de traitement des réclamations, ainsi qu'un accès facile et gratuit au système de traitement des réclamations,
- un traitement des réclamations efficace, égal et harmonisé,
- la mise en place d'éventuelles actions correctives à partir des dysfonctionnements identifiés dans le traitement des réclamations,
- l'affectation des ressources et l'expertise nécessaires pour assurer ce traitement.

La présente procédure fait l'objet d'une communication à l'ensemble des collaborateurs.

Depuis le 1er janvier 2016, les consommateurs ont accès à un médiateur pour tout litige avec un professionnel.

Le Cabinet doit communiquer aux clients les coordonnées du médiateur compétent, selon l'activité concernée, dans le document d'informations précontractuelles.

En outre, le CGP a un devoir d'information de son client :

- Avant la survenance de la réclamation, par la remise d'un document d'informations précontractuelles précisant les modalités de traitement des réclamations,
- Au cours du processus de traitement des réclamations, en accusant réception de sa réclamation, en le tenant informé du déroulement de sa réclamation et en lui indiquant le cas échéant les voies de recours disponibles.

I. CHAMP D'APPLICATION

A. Périmètre

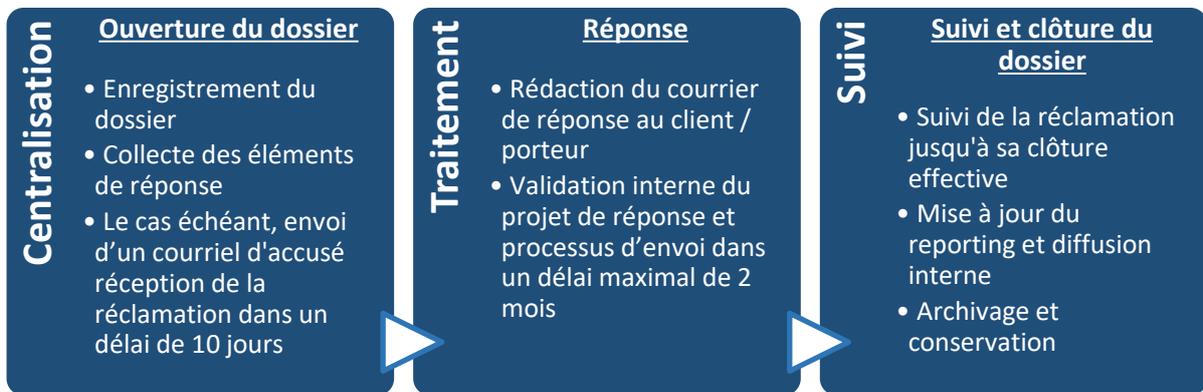
Groupe PARANGON PATRIMOINE établit et maintient une procédure opérationnelle en vue d'assurer un traitement rapide, efficace et gratuit des réclamations adressées par ses clients ou prospects dans le cadre de ses activités, à savoir le conseil en investissement financier (activité réglementée sous la tutelle de l'AMF), le courtage en assurance vie, l'intermédiation en opération de banque et de services de paiement (activité réglementée sous la tutelle de l'ACPR) et l'activité de transaction sur les immeubles et fonds de commerce.

B. Définitions

Une réclamation est « l'expression d'un mécontentement envers un professionnel quel que soit l'interlocuteur ou le service auprès duquel elle est formulée. Elle peut émaner de toute personne, y compris en l'absence de relation contractualisée avec le professionnel : clients (particuliers ou professionnels), anciens clients, bénéficiaires, personnes ayant sollicité du professionnel la fourniture d'un produit ou d'un service ou qui ont été sollicités par un professionnel, y compris leurs mandataires ou ayants-droits ».

Une demande de service, de prestation, de clarification ou demande d'avis n'est pas une réclamation.

II. DEROULEMENT DE LA PROCEDURE



A. Informations du client

Le client est informé gratuitement de la possibilité d'effectuer des réclamations s'il est mécontent des services rendus, et cela dans un langage clair et compréhensible de la part de **Groupe PARANGON PATRIMOINE** au moyen notamment :

- De mentions sur le site internet de Groupe PARANGON PATRIMOINE ;
- D'un affichage dans les locaux de Groupe PARANGON PATRIMOINE ;
- D'une inscription des modalités de saisine et de traitement au sein de sa fiche d'informations légales (également appelée document d'entrée en relation).

B. Réception de la réclamation

1. Modalités de saisine du cabinet

Groupe PARANGON PATRIMOINE peut recevoir des réclamations par courrier, par courriel ou par appel téléphonique.

Les modalités de saisine proposées par **Groupe PARANGON PATRIMOINE** aux clients sont :

- Par courrier à l'adresse suivante : 7 Quai de la Marine – 14800 DEAUVILLE
- Par courriel à l'adresse suivante : contact@parangon-patrimoine.fr
- Par téléphone au numéro suivant : 02 31 89 93 93

Si le client formule une réclamation lors d'un appel téléphonique, **Groupe PARANGON PATRIMOINE** lui demandera de bien vouloir la formaliser par courrier ou courriel. Le client est également invité à fournir ses coordonnées (adresse postale, courriel, tel).

2. Centralisation de la réclamation

Afin d'assurer la traçabilité des réclamations, les courriers et courriels sont transmis et centralisés par Xavier DELAFOSSÉ comme responsable du traitement des réclamations clients, en son absence, Victor DELAFOSSÉ assure la continuité du service.

Le ou les collaborateur(s) chargé(s) du traitement des réclamations a/ont une qualification appropriée pour le traitement des réclamations, incluant une bonne connaissance des produits, services, contrats, outils et procédures de **Groupe PARANGON PATRIMOINE**

Si le client formule une réclamation écrite auprès de son interlocuteur habituel au sein du **Groupe PARANGON PATRIMOINE**, sans passer par les adresses courriers et emails mentionnées ci-dessous, ce dernier doit impérativement la transférer à la personne référente sur le sujet.

Le service réclamations informe, par courriel, le cas échéant, le ou les collaborateurs concernés et demande une synthèse ainsi que tout élément utile, à lui retourner dans un délai fixé par ce dernier, permettant de répondre notamment aux exigences relatives à l'observation des délais réglementaires.

C. Traitement de la réclamation

1. Délais de traitement

Groupe PARANGON PATRIMOINE s'engage à respecter les délais de traitement suivants :

- Accuser réception de la réclamation sous dix jours ouvrables à compter de l'envoi de la réclamation, sauf si la réponse elle-même est apportée au client dans ce délai ;
- Répondre au client dans le délai maximum de 2 mois à compter à compter de la date d'envoi de la réclamation.

Le délai de réponse appliqué devra être cohérent avec l'objet du mécontentement exprimé, en particulier lorsque celui-ci porte sur un délai d'exécution. Dans ce cas, la réclamation sera traitée dans un délai inférieur à 60 jours.

Afin de veiller au traitement de la réclamation dans les délais imposés, des rappels automatiques sont mis en place à partir du système informatique (Hubspot).

Groupe PARANGON PATRIMOINE répond aux demandes d'information du client sur le déroulement du traitement de sa réclamation. Il le tient informé du déroulement lorsque, en cas de survenance de circonstances particulières, les délais sur lesquels le professionnel s'est engagé ne peuvent pas être respectés.

2. Modalités de traitement

Le client est informé par écrit de la prise en charge de sa demande.

Le responsable du traitement des réclamations créé également un dossier destiné à recueillir l'ensemble des réclamations et éléments accompagnants.

A réception de la demande, le responsable du traitement des réclamations renseigne la « Base réclamation » (Annexe 2) disponible sur le serveur [Drive Parangon] dont les éléments suivants doivent être inscrits :

- Le nom du client
- La date de réception de la réclamation
- L'objet de la réclamation
- Le contrat, produit ou service visé par la réclamation
- Les personnes visées par la réclamation
- Les intervenants autres que les professionnels (le(s) fournisseur(s) par exemple)

- La date d'accusé réception
- La date de réponse et la nature de la réponse apportée

La « Base réclamation » va permettre d'analyser la demande, de préciser les personnes physiques ou morales visées par la réclamation, d'identifier les causes du mécontentement du client et de préparer une réponse, en fonction des éléments recueillis auprès du collaborateur concerné.

3. Réponse apportée au client

La réponse apportée au client est réalisée par le responsable du traitement des réclamations en lien avec le(s) collaborateur(s) concerné(s) si besoin. Un projet de réponse est ainsi établi.

Si l'incident émane d'une faute commise par un prestataire externe (par exemple le dépositaire, conservateur, le teneur de compte, la compagnie d'assurance, etc.), un projet de courrier à destination du prestataire en cause est également rédigé.

Le projet de réponse à la réclamation est impérativement validé par Xavier Delafosse avant envoi.

Si la réclamation concerne un tiers, **Groupe PARANGON PATRIMOINE** adresse au client dans un délai maximum de 10 jours ouvrables un courrier circonstancié de non-prise en charge de la requête en indiquant la procédure à suivre et lui propose de l'accompagner dans sa démarche auprès du tiers concerné par la requête.

La réponse écrite à la réclamation est envoyée au client par lettre recommandée avec accusé de réception.

Il est rappelé la possibilité pour le client de saisir le médiateur si la réponse apportée ne lui convient pas.

Dans toute réponse, il est mentionné le médiateur pouvant être sollicité au cas d'espèce ainsi que les modalités pratiques de sa saisine. Il est notamment précisé qu'un médiateur de la consommation peut en tout état de cause être saisi deux mois après l'envoi de la première réclamation écrite qui a été adressée au professionnel, quel que soit l'interlocuteur ou le service auprès duquel elle a été formulée et qu'il y ait été répondu ou non.

À la suite de la réponse apportée à la réclamation, l'outil de suivi doit être mis à jour en indiquant la date et la réponse apportée à la réclamation.

4. Issues de la procédure

Une fois la réponse à la réclamation envoyée au client, plusieurs événements peuvent alors survenir et ainsi guider la suite la procédure :

- Soit la demande du client est fondée, une solution est identifiée (transaction, dédommagement etc.) et **Groupe PARANGON PATRIMOINE** la notifie au client via un protocole transactionnel.
- **Groupe PARANGON PATRIMOINE** clôture alors le dossier si le client accepte la décision et archive la requête, la fiche de suivi, tout document ayant permis de fonder la réponse et les correspondances.
- Soit la demande de ce dernier est rejetée totalement ou partiellement, la réponse doit alors être clairement circonstanciée et préciser les voies de recours. Le cas échéant, doivent être mentionnées la possibilité du recours à la médiation, de même que les coordonnées des organismes médiateurs compétents.

Les coordonnées des organismes médiateurs concernés sont les suivants :

Concernant l'activité de CIF :

Autorité des marchés financiers
Mme Marielle Cohen-Branche
Médiateur de l'AMF
17, place de la Bourse
75 082 Paris cedex 02

Site internet :

<https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur-de-lamf/votre-dossier-de-mediation/vous-voulez-deposer-une-demande-de-mediation>

Concernant les activités d'assurance :

La Médiation de l'Assurance

TSA 50110

75441 PARIS CEDEX 09

Site internet :

<http://www.mediation-assurance.org/Saisir+le+mediateur>

Concernant les activités d'IOBSP et Immobilières :

Médiation de la consommation – ANM Conso

2 rue de Colmar

94300 VINCENNES

Site internet :

<https://www.anm-conso.com/site/particulier.php>

Si un médiateur est saisi, **Groupe PARANGON PATRIMOINE** s'engage à lui transmettre tout courrier qui lui serait destiné.

En cas d'échec d'une solution amiable, le litige sera porté devant les tribunaux compétents.

III. PARTICULARITE DE L'ASSISTANCE DE L'ACPR

Dans le cadre de sa mission de protection de la clientèle des secteurs de la banque et de l'assurance, l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) reçoit des demandes et des réclamations de la clientèle des banques et des organismes d'assurances. Elle y répond en donnant des informations sur les démarches à effectuer en cas de réclamations, ainsi que des informations générales sur la réglementation applicable.

En revanche l'ACPR n'a pas pour mission de régler les réclamations ou litiges individuels.

En effet, le traitement des réclamations ou litiges est du ressort des services de réclamations des professionnels concernés, des médiateurs ou, le cas échéant, des tribunaux.

Le client peut cependant s'adresser à l'ACPR :

- pour savoir comment procéder pour que sa réclamation soit traitée. Mais l'ACPR ne règlera pas sa réclamation ;
- pour avoir des informations générales sur la réglementation applicable dans les domaines de la banque et de l'assurance ;
- pour signaler à l'ACPR des informations qui selon lui relèvent des dysfonctionnements ou des mauvaises pratiques d'une banque, organisme d'assurance ou intermédiaire (courtier, mandataire ...). Ces informations sont utiles à l'ACPR pour orienter ses actions de contrôle et d'analyse. En effet, elles constituent de précieux indices sur le marché et ses tendances.

Si le client souhaite contacter l'ACPR, il devra utiliser le formulaire en ligne suivant : [Formulaire de transmission d'information \(secteur assurance\)](#)

Il est important de remplir toutes les rubriques du formulaire auquel il pourra joindre (page 3 du formulaire) tous documents utiles à l'étude de sa demande (correspondances échangées avec l'organisme et/ou intermédiaire, documents contractuels, avis d'échéance, pages d'écran, ...).

IV. RECOURS À UN AVOCAT / COMPTABILISATION D'UNE PROVISION

Dans le cadre du traitement d'une simple réponse ou d'un litige plus important, **Groupe PARANGON PATRIMOINE** pourra recourir à l'assistance d'un avocat.

La décision d'enregistrer ou non une provision comptable, en rapport avec les frais encourus par le contentieux ou le montant de l'indemnisation éventuelle associée, appartient à la Direction **Groupe PARANGON PATRIMOINE**, en fonction de son appréciation du risque.

V. SUIVI ET ACTIONS CORRECTRICES

Le suivi des réclamations est assuré par le responsable du traitement des réclamations au travers de la « Base réclamation » permettant ainsi de veiller au respect des délais impartis et du bon traitement.

Le suivi des réclamations va permettre de performer la pratique professionnelle notamment d'identifier les dysfonctionnements et de mettre en œuvre les actions correctrices appropriées.

Chaque réclamation est consignée dans le registre ouvert à cet effet, lequel est tenu à jour régulièrement (modèle annexé à la présente procédure).

Le responsable du traitement des réclamations est chargé d'auditer le processus de traitement des réclamations au minimum une fois par an. L'audit du processus de traitement des réclamations fait l'objet d'un rapport écrit qui le nombre des réclamations, les domaines des réclamations, les types de réponses formulées, ainsi que le respect ou non des délais.

VI. ENREGISTREMENT DES RECLAMATIONS ET DES MESURES PRISES

Les documents relatifs à la réclamation doivent être **conservés 2 ans** à compter de la date de réception de la réclamation.

Les réclamations et réponses apportées sont classées et scannées dans le dossier du client concerné au sein du serveur de la société.

Sont également rangés dans le dossier tout autre document utile à la résolution du problème soulevé le cas échéant.

VII. ANNEXES

ANNEXE 1 – TABLEAU RECAPITULATIF DU DEROULEMENT DE LA PROCEDURE

J	Réception d'une réclamation	Lorsque vous recevez une réclamation, vous devez renseigner votre registre des réclamations en précisant : le nom du client, la date de réception de la réclamation, l'objet de la réclamation, le contrat, produit ou service visé par la réclamation, les intervenants autres que le professionnel, les personnes visées par la réclamation.
J + 10 JOURS	Accuser réception de la réclamation	Vous disposez de 10 jours à compter de l'envoi de la réclamation pour en accuser réception au client ou y répondre immédiatement. Vous devez mettre à jour votre outil de suivi des réclamations en indiquant la date à laquelle vous avez accusé réception de la réclamation et veiller à son traitement dans les délais impartis.
J + 2 MOIS	Répondre à la réclamation	Vous devez tenir le client informé du déroulement du traitement de sa réclamation et lui répondre dans un délai de 2 mois à compter de l'envoi de la réclamation. Si, dans votre réponse apportée à la réclamation, vous rejetez totalement ou partiellement la demande du client, vous devez lui indiquer les voies de recours dont il dispose. La personne qui va répondre à la réclamation au sein du cabinet doit disposer d'un niveau de qualification suffisant (elle doit avoir une bonne connaissance des produits, services, contrats, outils et procédures du cabinet) et du niveau d'habilitation nécessaire (exemple : pour la signature des courriers ou les gestes commerciaux consentis). Vous devez mettre à jour votre outil de suivi des réclamations en indiquant la date et la réponse apportée à la réclamation ainsi que les dysfonctionnements identifiés.
SUIVI	Performer votre pratique professionnelle	A partir des réclamations reçues et des dysfonctionnements, manquements ou mauvaises pratiques identifiés, vous devez déterminer et mettre en œuvre les actions correctives.

