

POLITIQUE DE RECLAMATION CLIENTELE EN PRODUITS FINANCIERS

REFERENCE

☞ **Article 1.1.2.1 du Code de déontologie de la CNCIF.**

REGLEMENTAIRE

« Toute contestation, d'ordre professionnel, entre les adhérents de l'association, est soumise au Président de la CNCIF. Les professionnels en conflit s'engagent aux meilleurs efforts en vue de voir aboutir la tentative de conciliation ».

☞ **La Doctrine de l'AMF et de l'ACP** sur le traitement des réclamations clients.

- Cf. Recommandation 2011-R-05 du 15 décembre 2011 de l'ACP sur le traitement des réclamations (annexe 3.3/a)
- Cf. Rapport du groupe de travail présidé J.Delmas-Marsalet et M. Ract-Madoux membres du Collège de l'AMF (annexe 3.3/b)

Le traitement des réclamations clients fait partie intégrante d'une démarche qualité et de suivi du portefeuille clients.

Elle contribue également à renforcer la relation de confiance entre le CIF et son client car elle apporte une dimension éthique forte à la prestation de conseil en investissements financiers.

La prise en compte des requêtes des clients permet de renforcer les relations de confiance et de sauvegarder de bonnes relations et du niveau d'affaires.

Cette démarche s'articule autour de 3 principes fondamentaux :

- ☞ L'information et l'accès des clients au système de traitement des réclamations
- ☞ L'organisation du traitement des réclamations
- ☞ Le suivi du traitement des réclamations

DEFINITION

L'ACP retient la définition suivante : *une réclamation est une déclaration actant le mécontentement exprimé par un consommateur envers un professionnel* ».

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

Ventes

Locations

Expertises

Placements

Défisc

Viagers

Arc-en-ciel Immo (enseigne commerciale) **SARL Exempleaire Immobilier 37, rue des Blancs Manteaux 75004 Paris**
Tél. : 01.71.18.28.60 - Fax : 01.71.18.28.61 - info@arc-en-ciel-immo.com - www.arc-en-ciel-immo.com

Capital 7.622,45€ - RCS Paris Siret 421 658 881 00022 - TVA FR 43 421 658 881 - APE/NAF 6831Z - Carte professionnelle Transaction T9716 Préfecture de Police de Paris
RCP Transaction sur immeubles Allianz Police n°41318954 - Garantie Financière Allianz 110.000€ Transaction avec maniement de fonds - RCP CIF Covéa Risks Police n°120140495
ORIAS n°07036405 Organisme Registre Intermédiaires en Assurance www.orias.fr - Mandataire d'Intermédiaire d'Assurance (MIA) - Conseiller en Investissement Financier (CIF)
IOBSP Intermédiaire en Opérations de Banque et Services de Paiement non exclusif niveau III - CNCIOB Membre de la Chambre Nationale des Conseils Intermédiaires en Opérations de Banque
CNCIF Chambre Nationale des Conseillers en Investissements Financiers membre n°D012163 - ODYSSEAL Association Nationale des Conseillers en Investissement Indépendants
ABC Action Bénévole Collective - UNIS Union des Syndicats de l'Immobilier - SNEG Syndicat National des Entreprises Gaies & Co - Fichier AMEPI d'Exclusivités Partagées.





Arc-en-ciel immo

Agence immobilière à honoraires réduits

DEMARCHE

1) Information du conseiller

Le Client s'adresse sa réclamation au **Responsable Réclamations Clients**
Monsieur Bruno AUSSENAC Tel : 06.60.62.26.66

Cette personne est en charge :

- de la réception des réclamations et de l'information du Client
- du traitement et suivi des réclamations (vis-à-vis des collaborateurs et du client)

2) Format de la réclamation

La réclamation du client doit être adressée sous la forme

- D'un mail adressé au Responsable Réclamations Clients à l'adresse suivante : bruno@arc-en-ciel-immo.com ou
- D'un courrier postal adressé au Responsable Réclamations Clients à l'adresse suivante : **ARC-EN-CIEL IMMO SARL EXEMPLAIRE IMMOBILIER**
37 Rue des Blancs Manteaux 75004 Paris

3) Contenu de la réclamation

La réclamation adressée par le Client doit contenir :

- L'identification du Client
- La description du service ou du produit objet du conseil
- La description la plus complète et la plus objective possible des faits ayant généré le mécontentement
- La demande objet de la réclamation

4) Délais de traitement

Il y a deux étapes :

- 1- L'accusé de réception de la requête
- 2- La réponse à la requête, après analyse

Le conseiller s'engage sur les délais de traitement suivants :

- a) Accusé de réception de la requête du Client (*pour informer le client que sa demande est prise en considération*)

Le délai maximum est fixé à : 10 jours

(selon les autorités, maxi 10 jours)

- a) Réponse à la requête du Client, *pour transmettre au Client la réponse ou les premiers éléments de réponse*

Ventes

Locations

Expertises

Placements

Défisc

Viagers

Arc-en-ciel Immo (enseigne commerciale) SARL Exempleaire Immobilier 37, rue des Blancs Manteaux 75004 Paris
Tél. : 01.71.18.28.60 - Fax : 01.71.18.28.61 - info@arc-en-ciel-immo.com - www.arc-en-ciel-immo.com

Capital 7.622,45€ - RCS Paris Siret 421 658 881 00022 - TVA FR 43 421 658 881 - APE/NAF 6831Z - Carte professionnelle Transaction T9716 Préfecture de Police de Paris
RCP Transaction sur immeubles Allianz Police n°41318954 - Garantie Financière Allianz 110.000€ Transaction avec maniement de fonds - RCP CIF Covéa Risks Police n°120140495
ORIAS n°07036405 Organisme Registre Intermédiaires en Assurance www.orias.fr - Mandataire d'Intermédiaire d'Assurance (MIA) - Conseiller en Investissement Financier (CIF)
IOBSP Intermédiaire en Opérations de Banque et Services de Paiement non exclusif niveau III - CNCIOB Membre de la Chambre Nationale des Conseils Intermédiaires en Opérations de Banque
CNCIF Chambre Nationale des Conseillers en Investissements Financiers membre n°D012163 - ODYSSEAL Association Nationale des Conseillers en Investissement Indépendants
ABC Action Bénévole Collective - UNIS Union des Syndicats de l'Immobilier - SNEG Syndicat National des Entreprises Gaies & Co - Fichier AMEPI d'Exclusivités Partagées.



Le délai maximum est fixé à : 45 jours
(selon les autorités, maxi 2 mois entre la date de réception de la réclamation et la date d'envoi de la réponse au client)

5) Réponse du conseiller

La réponse du conseiller doit être formalisée par écrit, et contenir :

- Un rappel des faits
- Les conclusions de l'analyse du conseiller
- La solution proposée par le conseiller

Si la réclamation ne concerne pas le conseiller mais un établissement promoteur de produit (banque, assureur, immobilier, etc.) ou autre (expert-comptable, notaire, juriste, etc.), le Conseiller informe le Client qu'il doit se tourner vers cet établissement, s'informer sur le processus de Réclamation Client de ce promoteur et y envoyer une réclamation.

6) Réponse du client

Si le Client juge la réponse du conseiller satisfaisante, la procédure s'arrête.

Si le Client s'oppose aux conclusions apportées par le conseiller, les voies de recours dont il dispose sont :

a) D'entrer en médiation (démarche préalable conseillée avant toute démarche juridique auprès des tribunaux) :

• Médiateur CNCIF :
Yves Alain ACH
01 56 26 06 01
contact@cncif.org
22 rue de Longchamp
75116 Paris

• Médiateur AMF
Mme Marielle Cohen-
Branche
Médiateur de l'AMF
Autorité des marchés
financiers
17, place de la Bourse
75 082 Paris cedex 02
<http://www.amf-france.org>

L'ACPR n'intervient pas, comme peut le faire le médiateur, dans le règlement du litige individuel porté à sa connaissance.

Son rôle est de :

- répondre aux demandes de la clientèle ;
- analyser les réclamations transmises par les formulaires de transmission d'information (cf ci-dessous) ;

Ventes	Locations	Expertises	Placements	Défisc	Viagers
--------	-----------	------------	------------	--------	---------

Arc-en-ciel Immo (enseigne commerciale) SARL Exempleaire Immobilier 37, rue des Blancs Manteaux 75004 Paris
Tél. : 01.71.18.28.60 - Fax : 01.71.18.28.61 - info@arc-en-ciel-immo.com - www.arc-en-ciel-immo.com

Capital 7.622,45€ - RCS Paris Siret 421 658 881 00022 - TVA FR 43 421 658 881 - APE/NAF 6831Z - Carte professionnelle Transaction T9716 Préfecture de Police de Paris
RCP Transaction sur immeubles Allianz Police n°41318954 - Garantie Financière Allianz 110.000€ Transaction avec maniement de fonds - RCP CIF Covéa Risks Police n°120140495
ORIAS n°07036405 Organisme Registre Intermédiaires en Assurance www.orias.fr - Mandataire d'Intermédiaire d'Assurance (MIA) - Conseiller en Investissement Financier (CIF)
IOBSP Intermédiaire en Opérations de Banque et Services de Paiement non exclusif niveau III - CNCIOB Membre de la Chambre Nationale des Conseils Intermédiaires en Opérations de Banque
CNCIF Chambre Nationale des Conseillers en Investissements Financiers membre n°D012163 - ODYSSEAL Association Nationale des Conseillers en Investissement Indépendants
ABC Action Bénévole Collective - UNIS Union des Syndicats de l'Immobilier - SNEG Syndicat National des Entreprises Gaies & Co - Fichier AMEPI d'Exclusivités Partagées.





Arc-en-ciel immo

Agence immobilière à honoraires réduits

- mettre à disposition des informations sur les démarches et les relations contractuelles dans les domaines banque et assurance ;
- renseigner sur les démarches à effectuer en cas de litige.

b) D'entamer une démarche juridique

**SUIVI DES
RECLAMATIONS**

Le conseiller tient un registre (informatique ou papier) des réclamations et du suivi de leur traitement.

Cette traçabilité permet :

- a- De prouver la prise en compte des requêtes clients et des délais de traitement.
- b- D'identifier les manquements du conseiller et de suivre les actions correctrices apportées

**INFORMATION
POUR :**

- toute information sur le processus de réclamation clients
- transmettre des anomalies ou des dysfonctionnements

Le Client peut contacter :

- ABE (Assurance Banque Epargne) Info Services
61, rue Taitbout
75436 PARIS CEDEX 09
0 811 901 801 (prix d'un appel local à partir d'un poste fixe en France métropolitaine)
<http://www.abe-infoservice.fr>
- ACPR
Direction du contrôle des pratiques commerciales
61 rue Taitbout
75436 PARIS CEDEX 09
0811 901 801 (prix d'un appel local à partir d'un poste fixe en France métropolitaine)
<http://acpr.banque-france.fr/protection-de-la-clientele/comment-contacter-lacpr.html>
Par mail : info-clientele@acpr.banque-france.fr
Par formulaire : [Accéder au formulaire de transmission d'information \(secteur assurance\)](#)

Ventes

Locations

Expertises

Placements

Défisc

Viagers

**Arc-en-ciel Immo (enseigne commerciale) SARL Exempleaire Immobilier 37, rue des Blancs Manteaux 75004 Paris
Tél. : 01.71.18.28.60 - Fax : 01.71.18.28.61 - info@arc-en-ciel-immo.com - www.arc-en-ciel-immo.com**

Capital 7.622,45€ - RCS Paris Siret 421 658 881 00022 - TVA FR 43 421 658 881 - APE/NAF 6831Z - Carte professionnelle Transaction T9716 Préfecture de Police de Paris
RCP Transaction sur immeubles Allianz Police n°41318954 - Garantie Financière Allianz 110.000€ Transaction avec maniement de fonds - RCP CIF Covéa Risks Police n°120140495
ORIAS n°07036405 Organisme Registre Intermédiaires en Assurance www.orias.fr - Mandataire d'Intermédiaire d'Assurance (MIA) - Conseiller en Investissement Financier (CIF)
IOBSP Intermédiaire en Opérations de Banque et Services de Paiement non exclusif niveau III - CNCIOB Membre de la Chambre Nationale des Conseils Intermédiaires en Opérations de Banque
CNCIF Chambre Nationale des Conseillers en Investissements Financiers membre n°D012163 - ODYSSEAL Association Nationale des Conseillers en Investissement Indépendants
ABC Action Bénévole Collective - UNIS Union des Syndicats de l'Immobilier - SNEG Syndicat National des Entreprises Gaies & Co - Fichier AMEPI d'Exclusivités Partagées.

