

PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

Date de création : 04/08/2016

Date de mise à jour : 03/04/2025

Emplacement du fichier : Commun-Novalfi/Conformité/Procédures

DIFFUSION DU DISPOSITIF

Transmis à	Date de transmission	Support (Papier ou électronique)
Tout le personnel	08/2016	Électronique
Tout le personnel	11/2016	Électronique
Tout le personnel	02/2021	Électronique
Tout le personnel	04/2025	Électronique

MISES À JOUR

Toute mise à jour doit être validée par le responsable de la conformité / les dirigeants. Les mises à jour sont matérialisées dans le corps de la procédure en tant que tel. Les versions précédentes sont conservées électroniquement et archivées.

Suivi des mises à jour de la procédure			
Version	Date	Auteur des modifications	Nature des modifications
1	Août 2016	PE Chevallier-Chantepie	Rédaction
2	Novembre 2016	PE Chevallier-Chantepie	Mise à jour
3	Février 2021	PE Chevallier-Chantepie	Mise à jour et remise en forme
4	Avril 2025	Orlane LOËB	Mise en conformité de la procédure avec la CNCGP

CADRE RÉGLEMENTAIRE

Code monétaire et financier

- Article L.621-19

Code de la consommation

- Articles L.611 à L.616 et R.612 à R.616

Règlement général de l'Autorité des marchés financiers

- Article 318-10, 321-40, 325-3 et 325-23

ACPR - Recommandation 2022-R-01 du 9 mai 2022 sur le traitement des réclamations

AMF – Instruction-recommandation DOC-2012-07 mise à jour le 4 juillet 2023

Table des matières

I.	Préambule	3
II.	Étapes du traitement des réclamations	4
III.	Réception de la réclamation	5
IV.	Accuser réception de la réclamation.....	6
V.	Réponse à la réclamation	7
VI.	Amélioration de la pratique professionnelle	8
	Annexe 1 - Illustrations de la notion de réclamation (ACPR).....	9

I. Préambule

Le 1er septembre 2012, les recommandations de l'AMF et de l'ACPR sur le traitement des réclamations sont entrées en vigueur. L'ACPR a ensuite mis à jour ses recommandations sur le traitement des réclamations le 9 mai 2022 (2022-R-01). L'AMF a mis à jour son Instruction-recommandation DOC-2012-07 le 4 juillet 2023.

Dans ces recommandations, l'AMF et l'ACPR fixent des modalités de saisine et de traitement des réclamations plus protectrices. Il s'agit de garantir à l'ensemble des réclamants :

- une information claire et transparente sur les modalités d'accès aux dispositifs de traitement des réclamations et de médiation,
- un traitement des réclamations efficace, égal et harmonisé,
- la mise en place d'éventuelles actions correctives à partir des dysfonctionnements identifiés lors du traitement des réclamations.

La procédure de traitement des réclamations s'adresse :

- aux conseillers en investissements financiers,
- aux intermédiaires d'assurance,
- aux intermédiaires en opérations de banque et en services de paiement,
- et aux agents immobiliers.

Le professionnel a un devoir d'information de son client ou client potentiel :

- avant la survenance de la réclamation, par la remise d'un document d'entrée en première relation (DER) précisant les modalités de traitement des réclamations ;
- dans les lieux d'accueil de la clientèle et sur une page dédiée du site internet du professionnel n'impliquant pas une identification préalable du réclamant, où doivent être indiquées les modalités pratiques pour effectuer une réclamation ;
- 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.

II. Étapes du traitement des réclamations

J	Envoi de la réclamation	Renseigner le registre des réclamations en précisant : le nom du réclamant, la date d'envoi 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 OUVRABLES	Accuser réception de la réclamation	<p>Répondre au réclamant dans un délai de 10 jours ouvrables à compter de l'envoi de la réclamation ou accuser réception de la réclamation dans ce même délai. Ce courrier doit préciser l'organisation retenue par le professionnel pour apporter une réponse à une réclamation, les délais de traitement et les modalités de recours au médiateur compétent.</p> <p>Mettre à jour l'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.</p>
J + 2 MOIS	Répondre à la réclamation	<p>Tenir le réclamant informé du déroulement du traitement de sa réclamation et lui répondre dans un délai de 2 mois à compter de l'envoi de la première manifestation écrite d'un mécontentement.</p> <p>La personne qui répond à la réclamation doit disposer d'un niveau de qualification suffisant (elle doit avoir une bonne connaissance des produits, services, contrats, outils et procédures de l'entreprise) et du niveau d'habilitation nécessaire (exemple : pour la signature des courriers ou les gestes commerciaux consentis).</p> <p>Mettre à jour l'outil de suivi des réclamations en indiquant la date et la réponse apportée à la réclamation ainsi que les dysfonctionnements identifiés.</p>
SUIVI	Améliorer la pratique professionnelle	À partir des réclamations reçues et des dysfonctionnements, manquements ou mauvaises pratiques identifiés, déterminer et mettre en œuvre des actions correctives.

III. Réception de la réclamation

Une réclamation se définit comme 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. Il peut s'agir de clients (particuliers ou professionnels), d'anciens clients, de bénéficiaires, de personnes ayant sollicité la fourniture d'un produit ou service, y compris leurs mandataires et leurs ayants droit.

Une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification ou une demande d'avis ne constituent pas une réclamation. Afin d'identifier précisément les réclamations, une liste d'illustrations établie par l'ACPR figure en annexe 1.

La personne en charge du traitement des réclamations est le **Responsable de la conformité**.

Tout client souhaitant effectuer une réclamation concernant le groupe NOVALFI est invité à adresser un courrier à l'adresse mail suivante : reclamation@novalfi.com.

Elle peut également être envoyée par voie postale à l'adresse suivante :

NOVALFI – Service Réclamations
Château de la Pioline
260 rue Guillaume du Vair
13090 Aix-en-Provence

Ou par téléphone au numéro suivant : 04.42.97.31.51.

Pour les réclamations formulées à l'oral ou par messagerie instantanée ne permettant pas au réclamant de disposer d'une copie datée de sa réclamation, il convient de l'inviter à formaliser son mécontentement au moyen d'un support écrit et durable s'il ne peut lui être donné immédiatement entière satisfaction.

Concernant les réclamations adressées par voie postale, le cachet de la poste fait foi pour déterminer la date d'envoi.

- Afin d'assurer le suivi et la traçabilité des réclamations, un registre de suivi et de contrôle des réclamations est mis en place à l'emplacement suivant : Services/RCCI/Procédures/Réclamation.

Dès réception de la réclamation, la personne en charge du traitement des réclamations reporte dans le registre de suivi les informations suivantes : le nom du réclamant, la date d'envoi 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 le professionnel.

IV. Accuser réception de la réclamation

Sous 10 jours ouvrables à compter de l'envoi de la réclamation, il faut :

- soit répondre à la réclamation si son traitement peut être effectué dans ce délai (voir ci-dessous, 5. RÉPONSE A LA RÉCLAMATION).
- soit en accuser réception à l'auteur de la réclamation ; à cette occasion, il convient de l'informer sur l'organisation retenue par le professionnel pour apporter une réponse à la réclamation, les délais de traitement et les modalités de recours au médiateur compétent.

La date d'accusé de réception doit être reportée sur le registre des réclamations.

Dans toute réponse au réclamant, et y compris dans l'accusé de réception, il convient de mentionner le médiateur pouvant être sollicité au cas d'espèce :

Activités et services	Autorité de tutelle	Responsabilité
<i>Gestion sous mandat</i>	Autorité des Marchés financiers (AMF)	Financière de l'Arc
<i>Conseil en investissement</i>		
<i>Courtage en assurance vie</i>	Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR)	Groupe NOVALFI

Les modalités pratiques et délais de sa saisine, doivent être communiquées au réclamant, à savoir :

- Pour l'activité de conseil en investissements financiers et de gestion sous mandat : Le Médiateur de l'AMF, 17 place de la Bourse - 75082 Paris Cedex 02 ou <https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur> dans un délai de deux mois après l'envoi de la première réclamation écrite qui a été adressée au professionnel ;
- Pour l'activité de courtage en assurance vie : La Médiation de la Consommation et Patrimoine, 12 square Desnouettes - 75015 Paris ou <https://mcpmediation.org/saisir-le-mediateur/> dans un délai de deux mois après l'envoi de la première réclamation écrite qui a été adressée au professionnel.

Le professionnel doit transmettre aux médiateurs toutes les correspondances qui leur sont destinées.

V. Réponse à la réclamation

Le professionnel dispose d'un délai de 2 mois à compter de l'envoi de la première manifestation écrite d'un mécontentement pour répondre à la réclamation.

Dans toute réponse au réclamant, il convient de mentionner le médiateur pouvant être sollicité au cas d'espèce ainsi que les modalités pratiques de sa saisine (voir ci-dessus, 4. ACCUSER RÉCEPTION DE LA RÉCLAMATION).

La personne qui répond à la réclamation doit disposer d'un niveau de qualification suffisant (elle doit avoir une bonne connaissance des produits, services, contrats, outils et procédures de l'entreprise) et du niveau d'habilitation nécessaire (exemple : pour la signature des courriers ou les gestes commerciaux consentis).

Le traitement de la réclamation est effectué par le collaborateur concerné, assisté du responsable de la conformité du groupe NOVALFI.

La réponse est adressée au client par courriel ou par lettre recommandée avec accusé de réception (LRAR).

L'envoi de la réponse, après validation, pourra être effectué par le collaborateur en charge du client concerné, en mettant bien le responsable de la conformité et la boîte mail reclamation@NOVALFI.com en copie.

- À la suite de la réponse apportée à la réclamation, le registre de suivi des réclamations doit être mis à jour en indiquant la date et la réponse apportée à la réclamation ainsi que les dysfonctionnements identifiés.

VI. Amélioration de la pratique professionnelle

Le traitement des réclamations doit permettre de perfectionner la pratique professionnelle en identifiant le dysfonctionnement, le manquement ou la mauvaise pratique à l'origine de la réclamation et en déterminant des actions correctives.

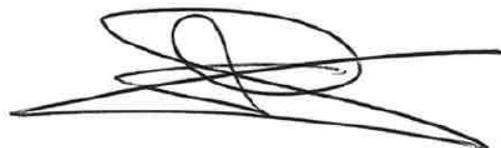
- Renseigner le registre des réclamations concernant le dysfonctionnement, le manquement ou la mauvaise pratique en précisant les actions correctives envisagées.

Cela permet également d'analyser la qualité du dispositif de traitement des réclamations en procédant à l'examen de la volumétrie, de la nature des délais de traitement et de la qualité des réponses apportées. Enfin cette procédure permet aux professionnels de soumettre au moins annuellement aux instances de gouvernance appropriées du professionnel et de son groupe, une synthèse comportant une analyse de la qualité du dispositif mis en place, une description des éventuels dysfonctionnements, manquements à la réglementation ou mauvaises pratiques commerciales identifiés à travers les réclamations et des mesures correctrices envisagées ou mises en œuvre.

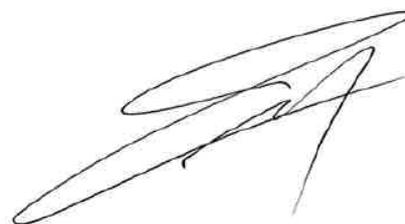
* * * * *

Validée par :

VERAN Christophe

Handwritten signature of Christophe Veran, consisting of several overlapping loops and a long horizontal stroke at the bottom.

TEYSSIER Grégory

Handwritten signature of Grégory Teyssier, featuring a large, sweeping loop at the top and a long, horizontal stroke at the bottom.

Annexe 1 - Illustrations de la notion de réclamation (ACPR)

Cette annexe a pour ambition d'aider les professionnels à mieux identifier les réclamations en donnant quelques exemples concrets pour lesquels des difficultés d'identification ont pu être constatées.

Est par exemple une réclamation, tout mécontentement portant sur :

- Les communications publicitaires, notamment leur réception ;
- Une technique de vente (acte de démarchage) ;
- La qualité du consentement donné ou son absence ;
- La teneur d'un discours commercial ;
- La qualité d'accueil ;
- L'information précontractuelle ou le conseil, y compris si le produit ou service n'a pas été souscrit (absence, qualité) ;
- L'absence ou le délai de traitement d'une demande d'informations ou de communication de documents ;
- La qualité d'une réponse apportée ;
- L'absence ou le délai d'exécution d'une opération ou de versement de prestations ;
- Le refus d'octroi ou de souscription d'un produit ou service, y compris par personne n'étant par ailleurs pas cliente du professionnel ;
- La tarification d'un produit ou service (niveau, information...), y compris lorsque le professionnel dispose d'une liberté tarifaire ;
- L'indemnisation (refus de garantie, montant des prestations annoncé ou versé...);
- Une expertise (choix de l'expert, délai de réalisation, conclusions...);
- L'absence de remise d'une attestation de refus d'ouverture de compte ;
- L'absence ou le délai de traitement d'une demande de résiliation/clôture.

En l'absence de tout mécontentement exprimé, les demandes suivantes ne sont pas des réclamations :

- Demande de geste ou de remise commercial(e) ;
- Demande de communication de documents ;
- Demande d'exécution du contrat (demande d'opération, de prestation...);
- Demande d'information ou d'explications (clauses du contrat, fonctionnement du produit ou service, procédure pour souscrire ou mettre fin à un produit ou service, application de mesures gouvernementales...);
- Demande d'avis ou de conseil : de type juridique, sur ses droits, sur le choix d'un contrat en fonction d'une situation de famille.

Source : Recommandation de l'ACPR 2022-R-01 du 9 mai 2022 sur le traitement des réclamations