

Traitement des réclamations

Version de document	Date	Rédacteur	Commentaires
Création	Juillet 2021	AYDO - CiD Consulting	

SOMMAIRE

I. RECEPTION D'UNE RECLAMATION	2
II. TRAITEMENT DE LA RECLAMATION	2
III. ENREGISTREMENT DE LA RECLAMATION.....	2
IV. ACTIONS CORRECTIVES.....	3
V. DISPOSITIF DE CONTROLE INTERNE.....	3
VI. TEXTES APPLICABLES	3
6.1. INSTRUCTION AMF	3
6.2 REGLEMENT DELEGUE (UE) 2017/565 DU 25 AVRIL 2016 COMPLETANT LA DIRECTIVE 2014/65/UE DU PARLEMENT EUROPEEN ET DU CONSEIL.....	3



I. Réception d'une réclamation

On entend par réclamation une déclaration actant du mécontentement du client envers le professionnel. Une demande d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation n'est pas une réclamation.

Tout client souhaitant envoyer une réclamation à AYDO est prié d'adresser un courrier à l'adresse suivante :

AYDO. 7 rue Meyerbeer. 75009 Paris

Ou par courrier électronique à l'adresse suivante : **reclamation@aydofinance.com**

La prise en compte de la réclamation d'un client ne peut faire l'objet d'aucune tarification.

II. Traitement de la réclamation

Tout collaborateur d'AYDO qui reçoit une réclamation d'un client la transmet immédiatement au Directeur Général/RCSI.

AYDO accuse réception de la réclamation dans les 48 heures, par le même moyen que celui utilisé pour la réclamation.

AYDO s'engage à y répondre dans un délai maximum de deux mois suivant la présentation de celle-ci, sauf prolongation à titre exceptionnel validée par le Directeur Général/RCSI.

En cas d'insuffisance de la réponse, une médiation pourra être faite par courrier écrit auprès de :

AYDO
M. Pierre Yves BRETON
7 rue Meyerbeer. 75009 PARIS

Enfin si tous les moyens mis en œuvre par AYDO ont été actionnés et n'ont pas débouchés sur une solution jugée acceptable par le client, ce dernier peut saisir le médiateur de l'AMF :

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.

III. Enregistrement de la réclamation

La réclamation est, dès sa réception enregistrée dans un registre qui précise :

- son numéro,
- le nom du client
- l'objet de la réclamation,

- la date de réception
- la date d'accusé de réception
- la date de la réponse
- la réponse apportée
- les dysfonctionnements identifiés

IV. Actions correctives

AYDO s'efforcera de mettre en place des actions correctives préventives pour éviter les dysfonctionnements repérés le cas échéant.

Les actions correctives sont également reportées dans le registre des réclamations.

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,
- la réponse a été communiquée au client et,
- il n'y a pas de réclamations en cours de traitement,
- les documents justificatifs sont conservés pendant 5 ans

Les résultats des contrôles figurent dans les rapports trimestriels.

VI. Textes applicables

6.1. Instruction AMF

Instruction AMF n°2012-07 modifiée le 12/12/2016

6.2 Règlement délégué (UE) 2017/565 du 25 avril 2016 Complétant la directive 2014/65/UE du Parlement européen et du Conseil

Article 26 Traitement des plaintes (Article 16, paragraphe 2, de la directive 2014/65/UE)

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 (1) 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.

