

- IQ EQ France
- IQ EQ Management
- IQ EQ

Procédure de Traitement des Réclamations

Responsabilité : **Département Risques et Conformité**
Dernière actualisation : Mars 2024

Sommaire

1. Définition et périmètre	3
2. Principes généraux	4
1.1. Agir au mieux des intérêts du client.....	4
1.2. Respect du Code de conduite d'IQ EQ.....	4
1.3. Enquête en temps opportun, équitable et cohérente	4
1.4. Possibilité de répondre.....	4
1.5. Ouverture et transparence.....	5
1.6. Tenue des dossiers et conservation des données	5
1.7. Mention du médiateur de l'AMF	5
1.8. Ordre des Experts-Comptables.....	6
3. Traitement de la réclamation	6
4. Suivi et contrôle du traitement des réclamations - Prise en compte des dysfonctionnements identifiés à travers les réclamations	7

1. Définition et périmètre

Le présent document vise à fournir un cadre pour le traitement des réclamations adressées aux différentes entités du Groupe IQ EQ en France dans le cadre de ses activités.

Références réglementaires :

- Article 26 du règlement délégué (UE) 2017/565 de la Commission du 25 avril 2016
- Article L. 621-19 du code monétaire et financier
- Articles 318-10, 318-10-1, 321-40, 321-41, 322-71-1, 325-23, 325-63 dans sa rédaction antérieure à l'arrêté du 9 mars 2022, 441-2 et 721-11 du règlement général de l'AMF
- Article 7 du règlement (UE) 2020/1503 du Parlement européen et du Conseil du 7 octobre 2020 et règlement délégué (UE) 2022/2117 de la Commission du 13 juillet 2022
- Article 8 règlement (UE) No 1286/2014 du Parlement européen et du Conseil du 26 novembre 2014 sur les documents d'informations clés relatifs aux produits d'investissement packagés de détail et fondés sur l'assurance
- Articles L.611 à L.616 et R.612 à R.616 du code de la consommation
- Instruction- recommandation AMF DOC-2012 07 mise à jour le 1 janvier 2024
- Article 179 du Décret n° 2012-432 du 30 mars 2012 relatif à l'exercice d'activité d'expertise comptable

On entend par réclamation, une déclaration actant du mécontentement d'un client envers le Groupe IQ EQ en France quel que soit l'interlocuteur auprès duquel elle est formulée. Elle peut émaner de toute personne ayant un intérêt à agir, y compris en l'absence de relation contractualisée avec IQ EQ : clients, anciens clients, détenteurs de titres financiers, tiers ayant sollicité de IQ EQ la fourniture d'un produit ou service ou qui ont été sollicités par IQ EQ, y compris leurs mandataires et leurs ayants droit.

On parlera d'un client dans la procédure, sachant que la définition du client dans cette procédure, est plus large que celle habituellement utilisée.

Une plainte du client doit être reconnue et consignée lorsqu'une communication du client satisfait à toutes les exigences suivantes :

- a) une expression d'insatisfaction, verbale ou écrite, d'un ou de plusieurs clients ou de leur représentant désigné ;
- b) qui concerne un produit ou un service d'IQ EQ, il peut s'agir de l'action ou de l'inaction du IQ EQ, ou de la norme de service fournie par ou au nom du IQ EQ, et
- c) Une perte ou préjudice subi ou potentiel, allégué ou effective.

Une demande d'information, d'avis, de conseil, de clarification, de service ou de prestation ne sera pas considérée comme une réclamation au titre de la présente procédure. Ne sont donc pas considérées comme des réclamations :

- les demandes d'informations marketing spéciales,
- les sollicitations,
- les demandes de service,
- les suggestions / propositions,
- les demandes d'information ou celles liées à un simple malentendu.

Pour identifier, enquêter et résoudre efficacement les réclamations des clients, les principes généraux suivants doivent être respectés.

2. Principes généraux

Agir au mieux des intérêts du client

La gestion efficace des réclamations est essentielle pour protéger les intérêts de nos clients et préserver l'intégrité et la réputation du IQ EQ. Cette exigence s'applique non seulement à un plaignant, mais à tous les clients en général qui sont touchés par la façon dont IQ EQ mène ses activités.

Respect du Code de conduite d'IQ EQ

Tous les employés doivent avoir une connaissance suffisante et se conduire conformément au Code de conduite du IQ EQ lorsqu'ils traitent une plainte d'un client, et agir avec intégrité, impartialité, honnêteté, et le professionnalisme dans toute communication ou correspondance avec le plaignant.

Enquête en temps opportun, équitable et cohérente

Toutes les réclamations des clients doivent faire l'objet d'un accusé de réception clair et en temps opportun, et des renseignements clairs doivent être fournis au plaignant au sujet du processus de traitement des réclamations.

Toutes les réclamations des clients doivent faire l'objet d'une enquête en temps opportun, juste, uniforme et objective, et une réponse finale doit être envoyée dans les délais prescrits par la réglementation ou les délais minimaux établis dans la procédure. Tous les intervenants, y compris les plaignants, doivent être tenus informés pendant le processus d'enquête sur les réclamations.

Possibilité de répondre

Tous les plaignants devront avoir la possibilité de répondre à la réponse initiale et de confirmer l'exactitude des renseignements recueillis dans le cadre du processus d'enquête. La réponse du plaignant devra être examinée pour déterminer si elle modifie sensiblement la réponse initiale et apporter les corrections nécessaires. Lorsque les plaignants sont autorisés à soulever la question auprès d'un organisme de réglementation externe ou d'un médiateur, IQ EQ devra fournir au plaignant les renseignements pertinents.

Ouverture et transparence

Toutes les réclamations doivent être traitées de manière ouverte et transparente, sauf dans les situations où le canal de dénonciation externe anonyme a été utilisé. Lorsqu'une plainte d'un client a été déposée en utilisant le canal de dénonciation externe, le processus décrit dans la procédure de dénonciation d'IQ EQ doit être suivi.

Tenue des dossiers et conservation des données

Tous les documents et justificatifs relatifs à l'enquête et à la résolution des réclamations des clients doivent être enregistrés et conservés conformément à la procédure de conservation des données de IQ EQ.

Mention du médiateur de l'AMF

Cette section s'applique au périmètre des activités et clients d'IQ EQ Management.

IQ EQ Management doit inscrire sur son site Internet les coordonnées (adresse postale ou électronique, moyen d'accéder à une page dédiée sur un site internet, numéro de téléphone non surtaxé...) de la ou des personne(s) ou de l'instance dédiée en charge du traitement des réclamations et du médiateur de l'AMF dans le cas où le client ne serait pas satisfait des suites données à sa réclamation ou dans le cas où aucune suite n'aurait été donnée à sa réclamation dans le délai prévu

Le médiateur de l'AMF est le médiateur compétent pour tous litiges portant sur un instrument financier, un service d'investissement ou, plus généralement, une matière entrant dans le champ de compétence de l'AMF.

Il est le médiateur public compétent au sens du 7° de l'article L. 611-1 du code de la consommation, lorsque ces litiges opposent un professionnel et un consommateur, c'est-à-dire une personne physique qui agit à des fins n'entrant pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, libérale ou agricole.

Tout consommateur a, en effet, le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation au sens du titre Ier du livre VI du code de la consommation.

Le médiateur de l'AMF peut également être saisi d'un litige entrant dans le champ de compétence de l'AMF lorsque ce litige concerne un professionnel et son client personne morale n'agissant pas à des fins professionnelles, en tant qu'épargnant ou investisseur.

En toute hypothèse, IQ EQ Management a l'obligation de communiquer à ses clients, de manière visible, lisible et équivalente, les coordonnées du médiateur ainsi que l'adresse de son site internet :

« Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse apportée à votre réclamation, vous pouvez vous adresser, gratuitement, au médiateur de l'Autorité des marchés financiers de préférence par formulaire électronique sur le site internet de l'AMF, <https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur-de-lamf/votre-dossier-de-mediation/vous-voulez-deposer-une-demande-de-mediation> ou par courrier postal, à l'adresse 17 place de la Bourse 75082 Paris cedex 2.»

Ordre des Experts-Comptables

L'Ordre des experts-comptables propose une résolution amiable des différends pouvant survenir entre un expert-comptable et son client. La saisine de l'Ordre permet de désamorcer de nombreux conflits, sans avoir à engager une procédure juridique. Le recours amiable laisse le choix entre :

- la conciliation avec un médiateur,
- ou un arbitrage avec un élu du Conseil régional de l'Ordre.

À l'issue de la procédure amiable, le client peut toujours exercer une action en justice s'il n'est pas satisfait par la solution retenue.

L'Ordre des Experts-comptables de la Région Paris Ile-de-France dispose également d'une commission de résolution des litiges qui est saisissable à l'adresse suivante :

[Saisine de la commission Résolution des litiges - Ordre des experts-comptables \(oec-paris.fr\)](http://oec-paris.fr)

Dans le cadre de la saisine de la Commission Résolution des Litiges, il convient de prévoir des frais d'ouverture de dossier d'un montant de 240 € TTC.

3. Traitement de la réclamation

Le collaborateur qui réceptionne la réclamation orale ou écrite du client en fait une synthèse dans les meilleurs délais qu'il transmet au RCCI et au Responsable de l'équipe concernée.

Le RCCI et le Responsable de l'équipe se rapprochent du ou des collaborateur(s) concernés afin de collecter les éléments nécessaires à leur compréhension et à la préparation de la réponse. Le collaborateur avec l'aide du RCCI renseigne le registre des réclamations avec les informations requises.

Toute réclamation doit ainsi être reportée dans le registre des réclamations accessible à cet endroit :

Y:\COMMUN\03. Registres\01. Réclamations

Le contenu de ce registre de suivi des réclamations figure en annexe 4.

Dès lors qu'IQ EQ ne traite pas la réclamation immédiatement, un courrier d'accusé réception est envoyé au client/porteur dans un délai maximal de 5 jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation. Le client/porteur est ainsi informé que sa réclamation est en cours de traitement.

La réponse est transmise par le même support que la réclamation initiale (respect du parallélisme des formes).

Toute réponse doit donner au client/porteur des explications claires et explicites sur l'objet de son mécontentement

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

En cas de réponse par courrier en AR, le projet est validé et signé par la Direction générale avant d'être envoyé par le RCCI au client par lettre recommandée avec accusé de réception en fonction de la gravité du dommage mais aussi dans le cas où la réclamation a été initialement envoyée avec accusé de réception par le client/porteur.

Le suivi des réclamations reçues et le renseignement du registre sont assurés par le RCCI qui veille notamment à ce que les réponses soient formulées dans les délais impartis. Ce suivi permet à IQ EQ d'identifier les mauvaises pratiques ou les éventuels dysfonctionnements dans les processus opérationnels, puis de mettre en œuvre les actions correctives appropriées.

Le registre des réclamations permet de mettre en évidence les délais de réponses et de connaître à tout moment le « stock » éventuel de réclamations, les réponses apportées, ainsi que les thèmes ayant conduit à réclamation.

Dans le cadre du suivi une réunion périodique ad hoc peut être organisée en tant que de besoin entre le RCCI et la Direction afin d'analyser les dossiers de réclamations et donc de permettre à IQ EQ Management de définir et de mettre en œuvre des mesures correctives, afin d'améliorer ou de corriger les éventuelles défaillances internes mises en évidence par la réclamation.

Les copies des différents courriers et de tout autre document émis dans le cadre du traitement du dossier sont conservées tout au long de la relation avec le client et pendant une période supplémentaire de 5 ans à compter de la clôture de la relation.

En cas d'intervention de professionnels du droit par l'une ou l'autre partie dans le traitement de la réclamation, le dossier est communiqué au service juridique et suivra les procédures d'escalade d'IQ EQ et du groupe.

IQ EQ s'engage à accuser réception de toute réclamation dans un délai de 5 jours ouvrables, par tout moyen. Une réponse apportée à la réclamation dans ce délai dispense IQ EQ Management d'accuser réception de la réclamation. IQ EQ s'engage à répondre à toute réclamation dans un délai de 30 jours ouvrables maximum sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées. Dans ce cas, IQ EQ informe le client des circonstances particulières l'empêchant de répondre dans les délais prévus.

4. Suivi et contrôle du traitement des réclamations - Prise en compte des dysfonctionnements identifiés à travers les réclamations

Le département Risques & Conformité doit :

- i. Mettre en place un suivi des réclamations et d'en effectuer une restitution selon les règles,
- ii. Identifier à travers les objets des réclamations et demandes transmises par le médiateur, les dysfonctionnements afin de mettre en œuvre des actions correctives au niveau d'IQ EQ Management et, le cas échéant, au niveau de son réseau ou des personnes agissant pour le compte d'IQ EQ dans des délais raisonnables,
- iii. Fournir au moins annuellement, aux instances de gouvernance appropriées, 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 notamment à travers les réclamations et des mesures correctives envisagées ou mises en œuvre,
- iv. Mettre en œuvre les moyens et procédures nécessaires pour assurer un contrôle adapté sur l'information délivrée, l'organisation et la qualité du traitement des réclamations ;
 - v. Prendre en compte et contrôler les risques subis par les clients que pourraient causer les dysfonctionnements identifiés au travers des réclamations ;
 - vi. Dans le rapport annuel sur la conformité et le contrôle interne, rendre compte des dysfonctionnements détectés dans le dispositif de traitement des réclamations et sur les risques identifiés à travers les réclamations, et indiquer si des mesures correctives ont été prises ou sont prévues.

[FIN DU DOCUMENT]