

Les clients pourront dorénavant se plaindre des plateformes de financement participatif !



La mise à jour de l'Instruction AMF 2012-07 sur le traitement des réclamations Clients est très spécifique et bienvenue : il s'agit de l'extension de son champ d'application aux Conseillers en Investissements Participatifs (CIP), ces plateformes de financement participatif spécialisées. Ceci nous donne l'occasion d'un rappel peut-être pas inutile.

Le processus de traitement des réclamations par le professionnel (un CIF, une SGP, un PSI et donc aujourd'hui un CIP) est un sujet important : il doit garantir un traitement "efficace, égal et harmonisé" des réclamations et permettre la mise en œuvre "des actions correctives appropriées".

Rappelons rapidement les éléments clés de ce processus :

- Une procédure claire et complète, qui peut être fournie à tout moment au client (et dont l'existence doit être signalée le plus en amont possible dans la relation) ;
- Le respect des délais indiqués, une information régulière sur le traitement de la réclamation ; le respect d'un certain formalisme dans la réponse apportée au client ;
- L'indication des possibilités de médiation (le médiateur de la chambre syndicale du professionnel, par exemple le médiateur de la CNCIF pour les CIF, celui de l'AMF bien sûr) et l'indication des autres recours possibles à l'issue de la procédure de traitement de la réclamation, en cas de rejet de la demande du client.

La mise en place d'un classeur, dossier, fichier électronique ... de réclamations s'impose. Il permet de suivre les étapes de chaque réclamation, puis d'en tirer des enseignements et de mettre en place d'éventuelles actions de correction en interne, ou vis à vis des tiers (intermédiaires, fournisseurs, plateformes et réseaux de distribution, autres prestataires ...).

Le suivi des réclamations clients est une responsabilité importante du RCCI / RCSI, du CIP ou du CIF. Le temps nécessaire à un bon suivi des dossiers ne peut être négligé. En revanche, que de temps et d'énergie économisés par la suite du fait de l'existence d'une organisation et des

processus adéquats (i.e. simples mais robustes) !

Au-delà de la conformité aux exigences réglementaires, le traitement rapide, efficace, équitable des réclamations clients et leur suivi dans le temps est un élément clé de la maîtrise des risques (en particulier de réputation) du professionnel. Il concourt à l'amélioration de son organisation interne, de ses relations avec les tiers, de son image auprès des clients et au total, à la pérennité de son activité.

Pour en savoir plus :

[17/10/2014 : Traitement des réclamations](#)