

Objet	Procédure de Gestion de réclamations des clients
Date	Mai 2015
Date de mise à jour	
Emetteur	Re-sources Capital
Rédacteur	Re-sources Capital et Hiram Finance
Périmètre d'application	Re-sources Capital
Diffusion	Re-sources Capital

Sommaire

I. PERIMETRE ET ENCADREMENT	2
A. Objectifs de la procédure	2
B. Personnes concernées et définitions	2
1) Réclamations	2
2) Tiers	2
II. MISE EN ŒUVRE DU TRAITEMENT DES RECLAMATIONS	3
A. Réception des réclamations	3
B. Détail du processus de traitement de la Réclamations	3
1) La réception de la réclamation	4
2) L'identification, le traitement et la clôture de la réclamation	4
C. Suivi des Réclamations	5
D. Dispositif de contrôle interne	5
ANNEXES	6
A. Gestion des visites inopinées	6
B. Les différents types de visites inopinées	6
C. Informations pratiques	6
D. Règles de conduite et recommandations en cas de visites inopinées	7

I. PERIMETRE ET ENCADREMENT

A. Objectifs de la procédure

Cette procédure fixe les règles applicables aux collaborateurs de Re-sources Capital en cas de **réclamations** (la ou les « **Réclamations** ») en provenance de **tiers** (le ou les « **Tiers** »).

B. Personnes concernées et définitions

1) Réclamations

Une réclamation est l'expression écrite ou réceptionnée par tout moyen traçable, actant du mécontentement d'une relation client, fondée ou non, exprimée par écrit ou par tout moyen traçable, par un Tiers (client ou non) mettant en cause directement ou indirectement un service de Re-sources Capital et susceptible de porter atteinte à l'image de Re-sources Capital ou de comporter un risque financier.

Sont par conséquent exclues les simples demandes d'information ou de corrections ou encore, les expressions d'attentes ou les sollicitations d'avantages qui relèvent de la négociation commerciale et peuvent donner lieu à des réductions, remises ou exonérations accordées par l'entité concernée.

La notion de Réclamation s'entend de manière large :

- Simple courrier de contestation, y compris email, adressé directement à un service de Re-sources Capital ;
- Simple courrier de contestation, y compris email, adressé à un Tiers (contrepartie, conseil), mais mettant en cause Re-sources Capital et dont cette dernière aurait connaissance ;
- Mise en demeure reçue d'un avocat-conseil du Tiers ;
- Visite d'huissier sur la base d'une requête ;
- Assignation en justice délivrée par un huissier ;
- Visite d'une autorité judiciaire ou administrative ;
- Etc.

2) Tiers

La notion de Tiers s'entend comme toute entité ou personne physique tierce à Re-sources Capital, en particulier :

- Client de Re-sources ;
- Fournisseur ou prestataire de tout type ;
- Toute administration ou autorité publique.

II. MISE EN ŒUVRE DU TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

A. Réception des réclamations

Les collaborateurs de Re-sources Capital disposent des moyens et procédures permettant d'identifier les courriers, appels téléphoniques et courriels qui constituent des réclamations et définir les circuits de traitement de celles-ci, selon le procédé présenté au II. B. de la présente procédure.

En conséquence, Re-sources Capital doit :

- Informer, dans un langage clair et compréhensible, la clientèle des modalités de saisine, de chacun des niveaux de traitement des réclamations en indiquant sur le site internet de Re-sources Capital :
 - Les coordonnées des personnes en charge du traitement des réclamations au sein de l'entité (adresse, n° de téléphone non surtaxé, etc...);
 - Lorsque plusieurs intervenants sont impliqués dans le processus de commercialisation ou de gestion, cette information est déclinée pour chaque réclamation nécessitant un circuit de traitement distinct ;
 - Les délais de traitement de la réclamation auxquels l'entité s'engage ;
 - L'existence d'une charte ou d'un protocole de médiation, ainsi que les références de ces documents.
- Envoyer un accusé de réception au client dans le délai auquel Re-sources Capital s'est engagée ;
- Tenir informé le client du déroulement du traitement de sa réclamation, notamment dans le cas où la survenance de circonstances ou particularités dans le traitement de la réclamation entraînent un dépassement des délais annoncés au client ;
- En cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la réclamation, préciser les voies de recours possibles ;
- Eviter toute confusion entre l'entité et le dispositif de médiation indépendant (courriers, intitulés de services), dans la communication envoyée au client.

Par ailleurs, le site internet de la société contient une rubrique dédiée aux réclamations reprenant les informations ci-dessus et permettant de porter à la connaissance de Re-sources Capital la réclamation que le tiers souhaite formuler, via une zone de texte dédiée.

La société accuse réception de la Réclamation dans un **délai maximal de dix jours ouvrables à compter de la réception de la dite Réclamation**, sauf si la réponse elle-même est apportée au client dans ce délai.

B. Détail du processus de traitement de la Réclamations

Le processus de gestion des réclamations doit recenser :

- La réception de la réclamation ;

- L'identification et le traitement de la réclamation ;
- La transmission de la réponse au client et la clôture de la réclamation.

Le traitement de la Réclamation consiste à répondre au Tiers qui en est à l'initiative dans un **délai raisonnable** tenant compte de la nature de la demande et de la complexité de la situation.

Principales étapes du traitement des Réclamations



1) La réception de la réclamation

Les réclamations se présentent sous forme de courrier postal, fax, e-mail, téléphone enregistré. Elles sont transmises sans délais au RCCI.

Chaque réclamation réceptionnée par tout moyen **traçable** doit faire l'objet :

- D'un enregistrement et de l'ouverture d'un dossier ;
- D'un accusé de réception dans un **délai maximum de 10 jours ouvrables à dater de la réception de la date de la réclamation**, à défaut de réponse dans ce délai.

2) L'identification, le traitement et la clôture de la réclamation

Le traitement de la Réclamation doit être effectué dans un délai raisonnable. Pour un traitement simple, le délai de réponse ne doit en aucun cas excéder 15 jours. De manière générale, les collaborateurs de Re-sources Capital répondent aux demandes d'information du client sur le déroulement du traitement de sa réclamation, le cas échéant.

Dans le cas d'une résolution complexe de la Réclamation qui entrainerait un délai de traitement plus long, il convient d'en informer le Tiers par écrit dans les 10 jours en justifiant le retard de la réponse à venir et, en tout état de cause, dans un **délai maximum de deux mois** à compter de la réception de la réclamation.

Pour les Réclamations à caractère juridique, le collaborateur de Re-sources Capital récepteur de la Réclamation (généralement le responsable du dossier) doit se rapprocher sans délai du RCCI en lui transmettant :

- Copie de la Réclamation ;
- Synthèse exposant tout élément contextuel utile au bon traitement de la Réclamation.

En concertation avec le RCCI, le collaborateur en charge du dossier concerné par la Réclamation établira une **réponse écrite sous forme de courrier simple ou de LRAR**, selon le cas. En cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la réclamation, la réponse apportée au client contient les voies de recours possibles, notamment l'existence et les coordonnées du ou des médiateur(s) compétent(s) (dont celui du Régulateur). La formulation de cette réponse évite toute confusion, en particulier dans l'intitulé des services ou dans les courriers adressés au client, entre, d'une part, les services de traitement des réclamations du professionnel et, d'autre part, le dispositif de médiation indépendante.

Cette réponse, validée et signée par le RCCI, et éventuellement le collaborateur en question.

C. Suivi des Réclamations

Un **registre** informatique des Réclamations tenu par le RCCI doit répertorier toutes les Réclamations.

En fonction de la nature de la Réclamation et du degré de gravité apprécié par le RCCI (notamment risque financier et/ou de réputation majeur), celle-ci évaluera l'opportunité de faire appel à un Cabinet d'avocats.

Le cas échéant, le registre informatique permet au RCCI d'identifier les dysfonctionnements éventuels à l'origine des Réclamations et, le cas échéant, de mettre en œuvre des actions correctives pour le futur. Le détail de ses travaux est alors présenté dans le rapport annuel de conformité et/ou lors des Comités de Contrôle Interne.

D. Dispositif de contrôle interne

Au titre du contrôle de second niveau, le RCCI de Re-sources Capital s'assure du bon fonctionnement du dispositif de traitement des réclamations. A ce titre, il s'assure que la procédure de traitement des réclamations mise en œuvre est efficace, notamment par un contrôle adapté sur :

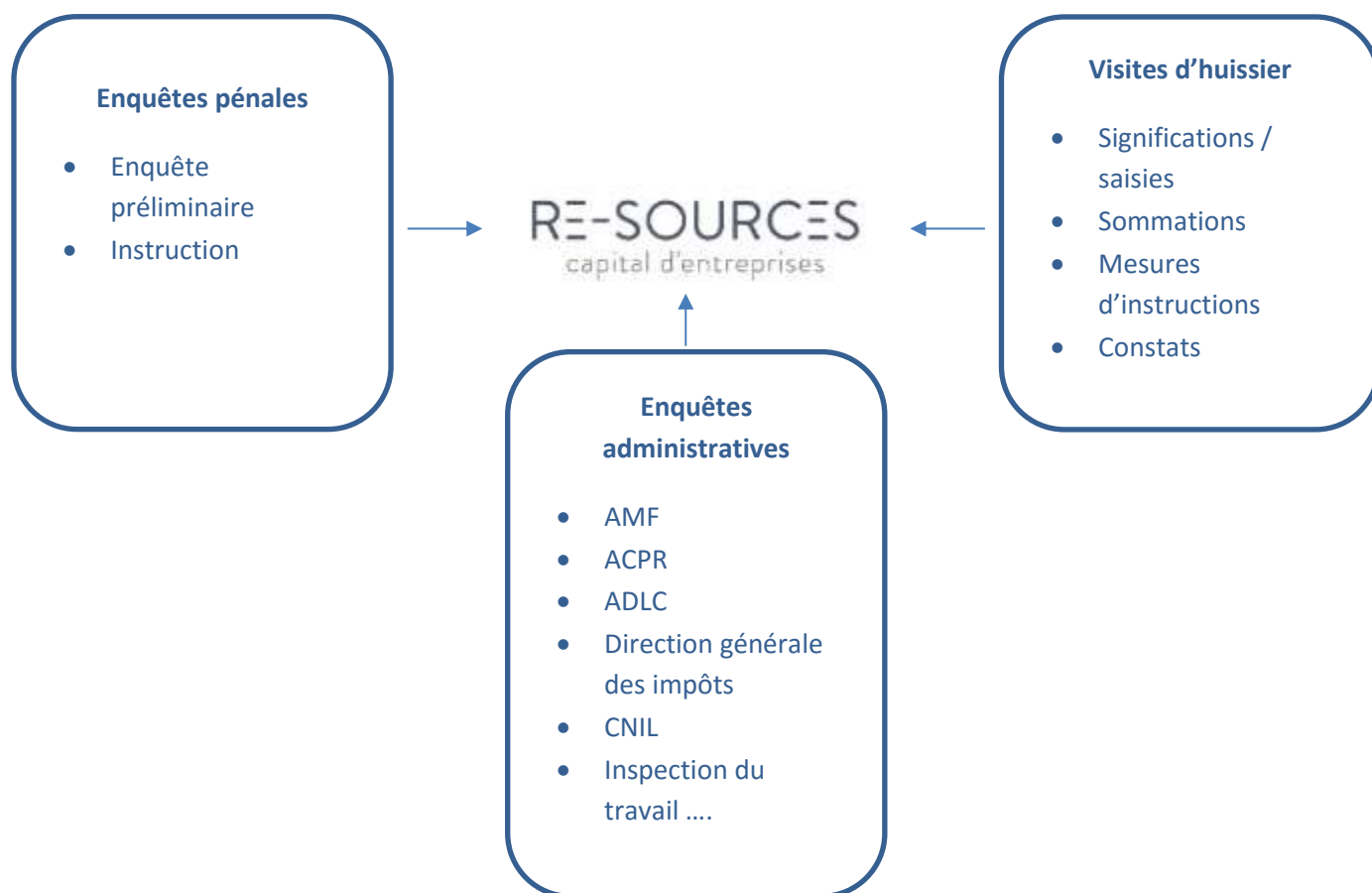
- l'information délivrée aux clients, l'organisation et la qualité du traitement des réclamations ;
- l'identification des manquements et mauvaises pratiques en matière de commercialisation et de protection de la clientèle.

ANNEXES

A. Gestion des visites inopinées

Ci-après les principales règles de conduite des collaborateurs en cas de visites inopinées d'autorités judiciaires ou administratives sur site.

B. Les différents types de visites inopinées



C. Informations pratiques

Pourquoi une visite inopinée ?

Consiste pour des **personnes habilitées** (policiers, enquêteurs d'autorités administratives indépendantes, huissiers...) à se rendre **sur site** pour rechercher des informations, conserver ou établir des preuves :

- (i) en rapport avec une infraction administrative / pénale ou un litige commercial et ;
- (ii) qui concernerait ou viserait directement une entité ou un collaborateur de Re-sources Capital.

D. Règles de conduite et recommandations en cas de visites inopinées

Principales étapes	Commentaires	Recommandations
1 - Accueil		
1.1 - Arrivée des enquêteurs	<ul style="list-style-type: none"> ✓ De 6 h à 21 h (cas général) ✓ En pratique pour les entreprises : heures normales d'activités ✓ Selon les situations, les enquêteurs peuvent entrer sans attendre (ex. : perquisition) 	<p>Le salarié confronté en premier aux personnes qui se présentent (« visiteurs ») doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ demander leur identité (nom / fonctions / service) ➤ demander l'objet de la visite ➤ demander la personne qu'ils souhaitent rencontrer ➤ noter les renseignements susvisés et l'heure précise de leur arrivée ➤ prévenir dès que possible le dirigeant présent sur les lieux / Le RCCI ➤ faire patienter les visiteurs dans une salle vide
1.2 - Vérifications d'usage par le cadre de l'entreprise	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Une autorisation des visiteurs n'est pas toujours nécessaire (ex. : enquête simple de concurrence) mais elle est indispensable en cas de perquisition ou de saisie de documents ✓ En règle générale, il n'est pas possible de s'opposer à la visite (sauf cas extrême d'une autorisation requise mais non remise) ✓ Risque pénal en cas d'opposition ou d'obstruction à la visite ✓ Cas spécifique de visites d'huissier accompagné de techniciens (informatiques par exemple) : possible de s'opposer à la visite dans certains cas mais le juge tirera les conséquences du refus d'obtempérer 	<p>Le cadre en présence des visiteurs doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ vérifier à nouveau l'identité des personnes et l'objet de la visite ➤ demander s'ils ont une quelconque autorisation ➤ ne jamais laisser seul les visiteurs ➤ ne jamais détruire de documents
2 - Déroulement de la visite		
2.1 - Recherche de l'information	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Les visiteurs peuvent demander où se trouvent les documents ✓ Pour autant, les demandes de documents ne doivent pas être générales mais être en rapport avec l'objet de l'enquête ✓ Les visiteurs peuvent se déplacer librement au sein de l'entreprise 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Une ou plusieurs personnes doivent accompagner les visiteurs en cas de déplacements (présence d'un juriste conseillée)
2.2 - Appréhension de l'information	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Les visiteurs (selon leur qualité) peuvent consulter tout document lorsqu'ils sont autorisés à fouiller ✓ Toutefois, les correspondances échangées avec des avocats (et leurs annexes) ne peuvent pas être consultées ou saisies ✓ Pose de scellés possible selon la qualité des visiteurs 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Le cadre en présence doit prendre copie de tous les documents consultés ou saisis, ou à minima en dresser un inventaire précis
2.3 - Interrogatoire (le cas échéant)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Les visiteurs peuvent poser des questions mais qui doivent rester en rapport avec l'objet de la visite ✓ Attention aux questions ayant pour effet d'élargir le champ des investigations menées 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Le cadre en présence ne doit pas prêter serment (seuls les témoins cités dans le cadre d'une instruction pénale doivent prêter serment) <p>Peut-on garder le silence ? :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ En matière pénale : oui, si la déposition n'est pas sous serment (une attitude de refus peut cependant être de nature à provoquer une

Principales étapes	Commentaires	Recommandations
		<p>garde à vue)</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ En matière administrative : non (risque pénal d'opposition à fonction), mais on ne peut pas être contraint à s'auto-incriminer ➤ Visite d'huissier : oui (mais risque que le juge tire les conséquences de droit d'un refus d'obtempérer) <p>Comment répondre ? :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Réponse factuelle, simple, claire et calme, sans ajouter votre opinion ou faire des suppositions ➤ Noter toutes les questions posées et la réponse donnée sans ajouter d'éléments (les notes personnelles peuvent être saisies)
3 - Fin de la visite		
3.1 - PV de la visite	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Un procès-verbal de la visite doit toujours être établi par les visiteurs, mais pas forcément sur place ✓ Il décrit notamment le déroulement des opérations ✓ Une copie du PV est-elle remise ? : <ul style="list-style-type: none"> ▪ En matière pénale : non ▪ En matière administrative : oui ▪ Huissier : non, mais copie possible dans le cadre d'un contentieux ultérieur 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ne pas hésiter à demander le cas échéant à ce que le PV soit complété ou modifié, surtout si les conditions de la visite vous semblent contestables ➤ Doit-on signer le PV ? : Oui, s'il paraît conforme au représentant de la société ➤ Refus de signer le PV possible, mais sans conséquence sur sa validité ➤ Mieux vaut signer un PV en y apportant des réserves, plutôt que de refuser de le signer
3.2 - Après le départ des visiteurs	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Possible de contester la décision autorisant la visite (délais spécifiques) ou la visite elle-même (possible de demander l'annulation des saisies ou des PV d'interrogatoire en cas de non-respect des règles légales) 	<p>La Direction devra :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ prendre rapidement contact avec un cabinet d'avocats ➤ établir un compte rendu de la visite dès que possible (en évitant tout commentaire personnel, ex. : "ils n'ont pas trouvé les pièces...") ➤ dresser la liste des pièces consultées ou saisies