

TRAITEMENT DES RECLAMATIONS & MEDIATION

	Nom et Fonction	Coordonnées
Responsable traitement des réclamations	PAGNOT PHILIPPE - DG	17 RUE DUGUESCLIN 69006 LYON

Lors de la réception d'une réclamation d'un client par téléphone, courriel, courrier ou télécopie celle-ci est enregistrée dans le registre de traitement des réclamations et comporte la date de réception, le nom du client et le motif de la réclamation. Si ce n'est pas le responsable du traitement qui a reçu la réclamation celle-ci lui est transmise.

Le responsable du traitement :

- ✓ Accuse réception de la réclamation du client dans un délai maximum de 10 jours ouvrables sauf si la réponse elle-même est apportée au client dans ce délai
- ✓ Rappelle, dans l'accusé de réception ou dans la réponse elle-même si elle est donnée, la possibilité pour le client de saisir le médiateur si la réponse apportée ne lui convient pas
- ✓ Complète le registre de traitement avec la date d'accusé de réception ou la date de réponse le cas échéant
- ✓ Répond au client dans le délai maximum de 2 mois à compter à compter de la date de réception de la réclamation, sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées et notifiées au client
- ✓ Complète le registre de traitement avec la date d'envoi de la réponse au client ou de la notification des circonstances particulières
- ✓ S'assure du suivi de la réclamation et des actions correctrices effectuées
- ✓ Complète le registre de traitement et une fois la réclamation traitée procède au classement du dossier
- ✓ Le registre des réclamations se trouve en annexe.

Traitement d'une Médiation

A l'issue de la phase de traitement de la réclamation, le client qui ne serait pas satisfait de la réponse apportée a la faculté de saisir le médiateur de la consommation compétente.

Cette saisine est gratuite pour le client.

PAGNOT – TRILLAUD et associés

	OUI	NON	Coordonnées
Adhérent de l'ANACOFI pour les cas B to B nous avons choisi d'utiliser son médiateur	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Médiateur de l'Anacofi 92 rue d'Amsterdam 75009 Paris
Si NON	Indiquer coordonnées		
Adhérent de l'ANACOFI-CIF nous utilisons le Médiateur de l'AMF	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Mme Marielle Cohen-Branche Médiateur de l'AMF Autorité des Marchés Financiers 17, place de la Bourse 75082 Paris cedex 02 www.amf-france.org/Le-mediateur-de-l-AMF
Adhérent de l'ANACOFI IMMO nous utilisons son Médiateur	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Médiation de la consommation - ANM Conso 2 rue de Colmar 94300 VINCENNES www.anm-conso.com
Si NON	Indiquer coordonnées		
Adhérent de l'ANACOFI IOBSP nous utilisons son Médiateur	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Médiation de la consommation - ANM Conso 2 rue de Colmar 94300 VINCENNES www.anm-conso.com
Si NON	Indiquer coordonnées		
Adhérent de l'ANACOFI ASSURANCES nous utilisons son Médiateur	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	La médiation de l'assurance TSA 50110 75441 PARIS CEDEX www.mediation-assurance.org
Si NON	Indiquer coordonnées		