

## **Plan de gestion des réclamations**

### **Réception de la réclamation**

Lorsque nous recevons une réclamation, nous renseignons notre registre de réclamations en précisant : les nom et prénom de l'émetteur, la date de réception de la réclamation, l'objet de la réclamation, le contrat, produit ou service visé par la réclamation, les intervenants autres que le professionnel, les personnes visées par la réclamation.

### **Accuser réception de la réclamation**

Nous disposons de 10 jours à compter de la réception de la réclamation pour en accuser réception à l'émetteur ou y répondre immédiatement.

Nous mettons à jour notre registre de suivi des réclamations en indiquant la date à laquelle nous avons accusé réception de la réclamation et veillons à son traitement dans les délais impartis.

### **Réponse à la réclamation**

Nous tenons l'émetteur informé du déroulement du traitement de sa réclamation et lui répondons dans un délai de 2 mois à compter de la réception de sa réclamation. Dans la mesure où, dans la réponse apportée à la réclamation, nous rejetons totalement ou partiellement la demande de l'émetteur, nous devons lui indiquer les voies de recours dont il dispose.

La personne qui va répondre à la réclamation doit disposer d'un niveau de qualification suffisant (bonne connaissance des produits, services, contrats,...) et du niveau d'habilitation nécessaire (exemple : pour la signature des courriers ou les gestes commerciaux consentis).

Nous mettons à jour notre outil de suivi des réclamations en indiquant la date et la réponse apportée ainsi que les dysfonctionnements identifiés.

### **Amélioration de notre pratique professionnelle**

A partir des réclamations reçues et des dysfonctionnements, manquements ou mauvaises pratiques identifiés, nous déterminons et mettons en œuvre les actions correctives appropriées.