

## Procédure de traitement des réclamations client

Objectif : Selon le Règlement CSSF n° 16-07 relatif à la résolution extrajudiciaire des réclamations, la procédure de traitement des demandes a pour but de faciliter la résolution des réclamations à l'encontre de professionnels sans passer par une procédure judiciaire.

Toute réclamation client orale ou reçue par courrier doit être remontée dans les plus brefs délais au directeur de la gestion journalière en charge de leur traitement à l'adresse email suivante « CSSF.ext-TLU@talan.com».

Le réclamant doit fournir l'identité et les coordonnées de la personne ou du service à qui la réclamation doit être adressée ainsi qu'une description précise de la situation.

A la réception, le responsable prend connaissance de la réclamation et rentre en contact avec le client. Un accusé de réception écrit sera fourni au réclamant dans un délai maximum de dix jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation afin de lui accuser du bon traitement de celleci, sauf si la réponse elle-même est apportée au réclamant dans ce délai.

Une réponse sera apportée dans un délai maximum d'un mois entre la date de réception de la réclamation et la date d'envoi de la réponse. Si le délai ne peut pas être respecté, le responsable informera le réclamant des causes du retard et indiquera la date à laquelle son examen sera susceptible d'être terminé.

S'il s'agît d'un litige commercial concernant la facturation, le directeur prend contact avec le service achat du client afin de comprendre la source du litige. Après analyse,

- Soit la saisie de notre collaborateur sur les outils internes du client pour le reporting des temps passés est fausse et après validation de son manager chez client, le collaborateur corrige sa saisie si possible et le litige est terminé.
- Soit l'erreur provient de chez nous, mauvaise saisie collaborateur sur notre outil Kimble ou erreur de grille tarifaire ou de paramétrage de la mission, le directeur corrige ou fait corriger par le back-office la saisie erronée puis procède à l'élaboration d'un avoir annulant la facture en litige et procède à l'établissement d'une nouvelle facture corrigée.

S'il s'agît d'une faute ou d'une erreur d'un de nos collaborateurs ayant eu des conséquences significatives pour le client alors :

- Dans les 3 jours, le directeur s'entretient avec le ou les collaborateurs concernés afin d'avoir leur version des faits incriminés par la réclamation.
- Suite à cet entrevue, une réunion chez le client est organisée afin de mettre à plat l'incident et ses conséquences et établir un post-mortem avec plan d'action détaillé pour comprendre le déroulé de l'histoire ayant amené l'incident incriminé et éviter sa reproduction à l'avenir.

Lorsque le traitement de la réclamation n'a pas permis de donner une réponse satisfaisante au réclamant, le responsable lui fournira une explication complète de sa position au sujet de la réclamation.

## En fonction de la situation;

- Soit un arrangement amiable peut-être trouvé avec le client avec re-sensibilisation du ou des collaborateurs impliqués ou une autre action pouvant aller jusqu'à la fin anticipée de la mission,



- Soit un préjudice doit être réparé et le directeur prend alors contact avec son assureur afin de déclarer le sinistre et entamer une procédure d'indemnisation.

Dans ce dernier cas, le directeur s'engage à prévenir au plus vite la CSSF de l'incident conformément à la circulaire CSSF 17/671, à recourir à la procédure de traitement extrajudiciaire des réclamations après avoir informé le réclamant et met à jour le tableau de suivi des incidents clients pour le reporting annuel.

Le réclamant recevra une copie du présent règlement ou de la référence au site internet de la CSSF ainsi que les différents moyens de contacter la CSSF pour déposer une demande.

Le réclamant dispose d'un délai maximum d'un an, à la date d'introduction de la plainte, pour introduire un recours auprès de la CSSF en conformité avec l'article 5 (2) du Règlement CSSF n°16-07.

Ce reporting annuel doit être envoyé au plus tard le 1<sup>er</sup> mars de l'année suivante à la CSSF et le format doit correspondre au document décrit par la circulaire CSSF 17/671.