



TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

I. Réception d'une réclamation

On entend par réclamation une déclaration actant du mécontentement du client envers le professionnel. Une demande d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation n'est pas une réclamation.

Tout client souhaitant envoyer une réclamation à CARAX est prié d'adresser un courrier à l'adresse suivante :

CARAX
11, rue d'Aguesseau
75 008 Paris

La prise en compte de la réclamation d'un client ne peut faire l'objet d'aucune tarification.

II. Traitement de la réclamation

Tout collaborateur de CARAX qui reçoit une réclamation d'un client la transmet immédiatement au Directeur Général/RCSI.

CARAX accuse réception de la réclamation dans les 48 heures, par le même moyen que celui utilisé pour la réclamation.

CARAX s'engage à y répondre dans un délai maximum de deux mois suivant la présentation de celle-ci, sauf prolongation à titre exceptionnel validée par le Directeur Général/RCSI.

En cas d'insuffisance de la réponse, une médiation pourra être faite par courrier écrit auprès de :

Monsieur Philippe Hugon
CARAX
11, rue d'Aguesseau
75 008 Paris

Enfin si tous les moyens mis en œuvre par CARAX ont été actionnés et n'ont pas débouché sur une solution jugée acceptable par le client, ce dernier peut saisir le médiateur de l'AMF :

Médiateur de l'AMF
Autorité des marchés financiers
17 place de la Bourse
75082 PARIS CEDEX 02

Un formulaire de demande de médiation est en ligne sur le site internet de L'AMF : <http://www.amf-france.org>.

III. Enregistrement de la réclamation

La réclamation est, dès sa réception enregistrée dans un registre qui précise :

- son numéro,
- le nom du client
- l'objet de la réclamation,
- la date de réception
- la date d'accusé de réception
- la date de la réponse
- la réponse apportée
- les dysfonctionnements identifiés

IV. Actions correctives

CARAX s'efforcera de mettre en place des actions correctives préventives pour éviter les dysfonctionnements repérés le cas échéant.

Les actions correctives sont également reportées dans le registre des réclamations.

V. Dispositif de contrôle interne

Le contrôle des réclamations clients est opéré annuellement par le RCSI. Il vérifie que les réclamations ont bien été remontées et la procédure suivie.

Le contrôle permanent s'assure régulièrement que les réclamations ont fait l'objet d'un traitement, que la réponse a été communiquée au client et qu'il n'y a pas de réclamations en cours de traitement. Les résultats des contrôles figurent dans les rapports trimestriels.