

## A. Réception des réclamations

Les collaborateurs de GENERA RH 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, GENERA RH :

– Informera, 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 GENERA RH :

- 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 nous nous engageons (1 mois),

– Envoyer un accusé de réception dans les trois jours au client,

– 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,

– 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 GENERA RH 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, e-mail, téléphone enregistré. Elles sont transmises sans délais au responsable de GENERA RESSOURCES HUMAINES.

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

- D'un enregistrement sur le Tableau d'amélioration continu et de l'ouverture d'un dossier (fiche réclamation).
- D'un accusé de réception dans un délai maximum de 3 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 1 mois.**

De manière générale, la direction de GENERA RH répond 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, la direction de GENERA RH récepteur de la Réclamation doit se rapprocher sans délai du gérant en lui transmettant :

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

La direction de GENERA RH 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 gérant de GENERA RH, et éventuellement le collaborateur concerné.

### **C. Suivi des Réclamations**

Le tableau des améliorations continues répertorie l'ensemble des réclamations et le contenu des réponses apportées (traitement réalisé). En fonction de la nature de la Réclamation et du degré de gravité apprécié par le gérant (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 tableau des améliorations continues permet au gérant de GENERA RH 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.

### **D. Dispositif de contrôle interne**

Au titre du contrôle de second niveau, le gérant de GENERA RH 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.