



POLITIQUE DE GESTION DES RÉCLAMATIONS

DOCUMENT A14.P0704

Société Michel Greco SA à Luxembourg

Version A14.P0704 indice B

Table des matières

1.	Introduction	3
1.1.	Titre du document.....	3
1.2.	Objet.....	3
1.3.	Convention de lecture.....	3
1.4.	Version.....	3
2.	Gestion des réclamations	4
2.1.	Préambule	4
2.2.	Référence	4
2.2.1.	Loi(s).....	4
2.2.2.	Règlement(s).....	4
2.2.3.	Circulaire(s).....	4
2.2.4.	Convention.....	4
2.3.	Définition de la réclamation.....	4
2.4.	Traitement des réclamations	4
3.	Modalités de la réclamation	5
3.1.	Coordonnées et motif	5
3.2.	Exonération de réponse à la demande	6
4.	Demande de résolution extrajudiciaire	6
4.1.	Résolution extrajudiciaire par la C.S.S.F.....	6
4.2.	Résolution extrajudiciaire par l'I.L.R.	6
5.	Annexe	7
5.1.	Formulaire de Réclamation Michel Greco S.A.	7
5.2.	Formulaire de Réclamation C.S.S.F.	7
5.3.	Formulaire de Réclamation I.L.R.	7

1. Introduction

1.1. Titre du document

POLITIQUE DE GESTION DES RÉCLAMATIONS

1.2. Objet

Le document décrit les considérations conventionnelles à suivre lorsqu'une réclamation est transmise par une personne (client ou non) pour faire part d'un évènement qui lui apparaît être un dysfonctionnement ou de son insatisfaction sur un aspect de la qualité. Il est conforme aux instructions des circulaires IML 95/118, CSSF 14/589, du règlement CSSF 13-02 du 15 octobre 2013, et permet de mener une réclamation émise par un client vers sa conclusion.

1.3. Convention de lecture

CSSF : Commission de Surveillance du Secteur Financier

CRM : Convention relative au contrat de transport international de Marchandise par Route

ILR : Institut Luxembourgeois de Régulation

MGSA : Michel Greco SA

1.4. Version

Numéro	Indice	Date	Rédaction	Approbation	Validation	Modification
A14.P0210	A	10/02/14	Cellule Compliance	Patrick Brochot <i>Directeur administratif</i>	Michel Greco <i>Administrateur délégué</i>	Version initiale
Signatures						

Numéro	Indice	Date	Rédaction	Approbation	Validation	Modification
A14.P0210	B	24/10/14	Cellule Compliance	Patrick Brochot <i>Directeur administratif</i>	Michel Greco <i>Administrateur délégué</i>	modification § 4.1 suppression § 4.2 modification § 4.3 (devenu § 4.2)
Signatures						

2. Gestion des réclamations

2.1. Préambule

La société **MICHEL GRECO S.A.** a mis en place un dispositif de gestion des réclamations visant à traiter de manière efficace, transparente et harmonisée les réclamations de ses clients ou non clients s'exprimant au titre de réclamants, conformément aux réglementations applicables ci-dessus référencés.

Ce dispositif s'applique à tous les réclamants quelle que soit leur catégorie.

2.2. Référence

La politique de gestion des réclamations tient compte des recommandations et des obligations issus des lois et règlements législatifs, et/ou circulaires émanant de la Commission de Surveillance du Secteur Financier ou autres documents coercitifs tels que référencés ci-après :

2.2.1. Loi(s)

- Loi du 05 avril 1993
relative au secteur financier (Art. 58)

2.2.2. Règlement(s)

- Règlement CSSF n° 13-02
relatif à la résolution extrajudiciaire des réclamations (Mém. A – N°187 du 28 octobre 2013)

2.2.3. Circulaire(s)

- Circulaire IML 95/118
relative au traitement des réclamations de la clientèle
- Circulaire CSSF 14/589
Relative à des précisions concernant le règlement CSSF n° 13-02 du 15/10/2013
- Circulaire IRL n°2014/01/10
Autorisation de fourniture de services relevant de tout ou en partie du service postal universel (SPU)

2.2.4. Convention

- Convention CMR signée le 19 mai 1956 à Genève
relative au contrat de transport international de marchandises par route
Chapitre IV. – Responsabilité du transporteur (Art. 17 – 29)

2.3. Définition de la réclamation

Une réclamation est la formulation (la manifestation) d'une insatisfaction (d'un mécontentement, d'une déception) fondée ou non, exprimée par un réclamant (client ou non, ou par un tiers).

Une réclamation doit être écrite ou réceptionnée par tout moyen traçable, actant du mécontentement d'un réclamant et qui porte sur la fourniture d'une prestation ou de la fourniture d'un service.

2.4. Traitement des réclamations

La société **MICHEL GRECO S.A.** s'engage à traiter toute réclamation émanant d'un réclamant selon les principes suivants :

- Transparence à l'égard du réclamant
- Objectivité
- Délai de traitement de la réponse approprié eu égard à la complexité de la réclamation
- Pour chaque réclamation, le service Administratif de la société **MICHEL GRECO S.A.** communiquera au client le délai dans lequel il s'engage à apporter une réponse (de 10 jours ouvrables pour fournir un accusé de réception à la réception de la réclamation, à 1 mois pour apporter une réponse sauf circonstances particulières dûment justifiées). En cas d'une résolution complexe entraînant un dépassement de ce délai, le client en sera rapidement notifié.
- Information du réclamant sur le déroulement des phases de résolution de la réclamation par le biais de notifications concernant les étapes en cours :
 - Ouvert : Ouverture d'un dossier de réclamation
 - En cours : Transmission du dossier à un agent interne
 - En attente : Transmission du dossier à un acteur externe (réclamant, sous-traitant, etc.)
 - En litige : l'accord n'est pas trouvé, des négociations sont en cours (réclamant, assurances, contentieux, etc.)
 - Clôturé : l'accord est trouvé, les parties sont satisfaites

3. Modalités de la réclamation

3.1. Coordonnées et motif

La communication envoyée par le réclamant doit clairement indiquer qu'il s'agit d'une réclamation. La réclamation doit être envoyée par courrier postal (en simple lettre ou en recommandé) ou par courriel à l'adresse qualité@greco.lu.

Les modalités de réclamation (type d'informations à communiquer par le réclamant au professionnel) sont :

- son identité ;
 - Civilité
 - Nom
 - Prénom
- ses coordonnées ;
 - Adresse postale
 - Code postal
 - Ville/Localité
 - Adresse email
 - Téléphone
- l'identité de la société (*pour les professionnels réclamants*)
- le service (*pour les professionnels réclamants*)
- la désignation du service presté
 - Courrier
 - Colis
 - Messagerie nationale

- Messagerie internationale
- Administratif RCS/eRCS Apostille
- Autre (*expliquer*)
- l'évènement à l'origine de la réclamation
 - Le lieu
 - La date / l'heure
- le cas échéant ;
 - Le nom du personnel incriminé
 - Le numéro de plaque de son véhicule
- La description factuelle des raisons de la réclamation

Le réclamant peut s'adresser au service Administratif de **MICHEL GRECO S.A.** par mail sur l'adresse qualite@greco.lu ou en utilisant le formulaire téléchargeable depuis la page accessible sur le lien suivant : <http://www.greco.lu/A14.F0704-FormulaireReclamation.pdf>

3.2. Exonération de réponse à la demande

En aucun cas, une réclamation, même si elle contient les informations ci-dessus dûment complétées, ne pourra être enregistrée en vue de son traitement si elle contient des éléments ayant une référence discriminatoire :

- à une orientation politique
- à une ethnie
- à une nationalité
- à une communauté
- à une religion
- à une connotation sexuelle voire pornographique
- vulgaire ou insultante

4. Demande de résolution extrajudiciaire

Si un client n'est pas satisfait de la réponse apportée à sa réclamation par le service des réclamations de **MICHEL GRECO S.A.**, il peut avoir recours à un médiateur pour intervenir en tant qu'intermédiaire auprès de celui-ci afin de chercher à régler ces réclamations à l'amiable.

4.1. Résolution extrajudiciaire par la C.S.S.F.

Il peut s'adresser par courrier à la Commission de Surveillance du Secteur Financier (C.S.S.F.), à laquelle la société **MICHEL GRECO S.A.** rapporte. La demande d'une résolution de la réclamation doit être formalisée sur le formulaire "*Introduction d'une demande de résolution extrajudiciaire de réclamation auprès de la CSSF*". Le formulaire est téléchargeable depuis la page accessible sur le lien ci-dessous :

http://www.cssf.lu/fileadmin/files/Formulaires/Reclamation_31122013_FR.pdf

4.2. Résolution extrajudiciaire par l'I.L.R.

« La médiation est ouverte à tout usager mécontent de son prestataire de services postaux [auprès de l'Institut Luxembourgeois de Régulation (I.L.R.), auquel la société **MICHEL GRECO S.A.** rapporte]. Son rôle de l'Institut est de traiter toute réclamation qui n'a pas été traitée de manière satisfaisante lors des procédures de réclamation internes mises en place par [la société **MICHEL GRECO S.A.**]

Le but de la médiation est de concilier les parties ; à cette fin le médiateur demande une prise de position des deux parties et propose une solution que ce soit sur base de dispositions légales ou en équité. Néanmoins, la proposition de solution du litige est non contraignante et les parties sont libres de l'accepter. »¹

La demande d'une résolution de la réclamation doit être formalisée sur le formulaire "*Demande de médiation en matière de services postaux*". Le formulaire est téléchargeable depuis la page accessible sur le lien ci-dessous:

http://www.ilr.public.lu/consommateurs/postaux/mediation_postaux/index.html

5. Annexe

5.1. Formulaire de Réclamation Michel Greco S.A.

Formulaire « Introduction d'une demande de résolution extrajudiciaire de réclamations client auprès de la société Michel Greco S.A. »

5.2. Formulaire de Réclamation C.S.S.F.

Formulaire « Introduction d'une demande de résolution extrajudiciaire de réclamations client auprès de la CSSF » (Commission de Surveillance du Secteur Financier).

5.3. Formulaire de Réclamation I.L.R.

Formulaire « Demande de médiation en matière de services postaux » auprès de l'I.L.R. (Institut Luxembourgeois de Régulation).

¹ http://www.ilr.public.lu/consommateurs/postaux/mediation_postaux/index.html

INTRODUCTION D'UNE DEMANDE DE RÉOLUTION EXTRAJUDICIAIRE DE RÉCLAMATION CLIENT AUPRÈS DE MICHEL GRECO S.A.

Le formulaire, après avoir été complété, peut être envoyé par mail à la société Michel Greco SA sur l'adresse qualite@greco.lu, ou par courrier postal à l'adresse :

Michel Greco SA
Service Administratif
B.P. 2380
L-1023 Luxembourg

Cadre réservé à MGSA		
REC...

Demandeur	
Nom ²	<input type="checkbox"/> M. <input type="checkbox"/> Mme
Prénom ¹	
Représentant du demandeur ³	<input type="checkbox"/> M. <input type="checkbox"/> Mme
Nom de la société ⁴	Service
Représentant légal ²	<input type="checkbox"/> M. <input type="checkbox"/> Mme

Coordonnées de contact	
Adresse postale N°	Rue
Code postal	Localité
Téléphone	Email

Contexte de la réclamation	
Date de l'évènement	Heure
N° de plaque du véhicule ⁵	Nom du chauffeur ⁴
Prestation de service	<input type="checkbox"/> Courrier <input type="checkbox"/> Colis <input type="checkbox"/> Messagerie nationale <input type="checkbox"/> Autre <input type="checkbox"/> Administratif <input type="checkbox"/> RCS/eRCS <input type="checkbox"/> Messagerie internationale <input type="checkbox"/> Apostille

Description des faits

Date et signature du déclarant
Tampon de la société (le cas échéant)

² Inscrire le nom du demandeur tel que figurant sur la carte d'identité ou du passeport

³ Inscrire, le cas échéant, le nom, prénom(s), qualité du représentant, et joindre une copie attestant du pouvoir de représentation

⁴ Inscrire le nom de la société lorsque la demande émane d'une personne morale

⁵ Lorsque les faits concernent/impliquent un véhicule identifié et/ou un chauffeur qui a décliné son nom