# XIII. Procédures de traitement des réclamations des clients

Vous devez mettre en place des procédures efficaces et transparentes pour le traitement rapide, équitable et cohérent des réclamations des clients.

Dans ce contexte, vous devez veiller à :

* publier une description de ces procédures ;
* permettre aux clients de déposer gratuitement des réclamations à votre encontre ;
* élaborer et mettre à disposition de vos client un modèle de réclamation standard ;
* conserver un enregistrement de toutes les réclamations reçues et du suivi qui y a été donné ;
* traiter les réclamations en temps utile et de manière équitable ;
* communiquer aux clients les résultats de l’examen de la réclamation dans un délai raisonnable.

Pour le contenu minimum de vos procédures, nous vous invitons à consulter [le règlement délégué (UE) 2022/2117 de la Commission du 13 juillet 2022 complétant le règlement (UE) 2020/1503 du Parlement européen et du Conseil par des normes techniques de réglementation précisant les exigences, les formats standards et les procédures pour le traitement des réclamations](https://www.fsma.be/sites/default/files/media/files/2022-12/13-07-2022_regulation_2117_fr.pdf).

Veuillez décrire ces procédures dans votre demande d’agrément (article 12, § 2, o du règlement (UE) 2020/1503).

|  |
| --- |
| Veuillez décrire vos procédures de traitement des réclamations des clients, y compris le délai dans lequel une décision sur la réclamation sera notifiée à l’auteur de la réclamation, conformément au règlement délégué (UE) 2022/2117 de la Commission. |
|  |