

<p>CAPSI Conseil</p> <p><b>Version</b> : Septembre 2010</p> <p><b>Mise à jour</b> : 28/08/2015</p> <p><b>Mise à jour</b> : Septembre 2017</p> <p><b>Mise à jour</b> : Décembre 2018</p> <p><b>Mise à jour</b> : Novembre 2019</p>	<h2>Réclamation Clients</h2>	<p><b>Référence</b> : PG04V2</p>
---	------------------------------	----------------------------------

### Références Règlementaires :

L'instruction 2012-07 et les textes de référence : articles 321-40, 321-43-1, et 325-12-1 du règlement général de l'AMF concernent le traitement des réclamations et précise l'information qui doit être donnée sur le dispositif de traitement des réclamations au client du prestataire de services d'investissement ou du conseiller en investissement financiers ou à l'associé de la société civile de placement immobilier (ci-dessous dénommés le « client »).

La présente instruction détaille aussi, les procédures à établir afin de garantir un traitement efficace, égal et harmonisé des réclamations.

Elle prévoit enfin un suivi des réclamations afin de permettre l'identification des dysfonctionnements éventuels et la mise en œuvre des actions correctives appropriées.

\*\*\*\*\*

### Contexte et objectifs

Cette procédure vise à décrire les modalités de recensement, de traitement et d'exploitation des réclamations formulées par les clients d'INVEST AM, quelles qu'en soient les causes et les conséquences si elles risquent d'affecter le compte d'exploitation de la Société.

Elle a pour objectif le suivi qualitatif permanent des prestations et, lorsque cela est nécessaire, l'amélioration des prestations fournies.

Par ailleurs, cette procédure rentre dans le cadre du dispositif de conformité requis par le régulateur notamment dans l'article 321-92 du Règlement Général de l'AMF qui stipule qu'une société de gestion doit mettre en place une procédure permettant aux collaborateurs de faire part au RCCI de « leurs interrogations sur les dysfonctionnements constatés ».

Une réclamation est 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.

INVEST AM répond gratuitement aux demandes d'information du client sur le déroulement du traitement de sa réclamation.

En cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la réclamation, INVEST AM précise dans la réponse apportée au client, les voies de recours possibles.

**Pour contacter INVEST AM**

- Par écrit :

INVEST AM – 50, Boulevard HAUSSMANN – 75009 - PARIS

- Par téléphone/fax :

Tél. : + 33(0)1.80.48.16.30

Fax : + 33(0)1.80.48.16.31

- Par courrier électronique :

contact@investam.fr

**1. Organisation du traitement des réclamations**

INVEST AM a mis en place une organisation du traitement des réclamations qui :

- Permet au client de présenter sa réclamation à son interlocuteur habituel (middle office) et, s'il n'a pas reçu une réponse satisfaisante de la part de celui-ci, au RCCI.

-Permet de respecter les délais de traitement qui ont été communiqués au client, à savoir :

- **Dix jours ouvrables maximum** à compter de la réception de la réclamation, pour en accuser réception, sauf si la réponse elle-même est apportée au client dans ce délai ;
- **Deux mois maximum** entre la date de réception de la réclamation et la date d'envoi de la réponse au client sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées ;

-Prévoit les modalités d'enregistrement des réclamations et du suivi de leur traitement

**2. Suivi et contrôle du traitement des réclamations - Prise en compte des dysfonctionnements identifiés à travers les réclamations**

Toutes les réclamations reçues par lettre recommandée et provenant des clients doivent être communiquées en copie au RCCI, quelle que soit leur nature et leur impact.

**a. Préparation du courrier de réponse**

La réponse à la réclamation doit être faite en concertation avec la Direction.

Toutes les lettres de réponse à une réclamation doivent être signées par un des dirigeants.

**b. Envoi de la réponse au client**

L'envoi doit être fait par courrier recommandé avec accusé réception.

Classement de la lettre de la réponse dans le dossier du client et envoi d'une copie de la réponse au Responsable de conformité et du contrôle interne (RCCI).

### c. Centralisation des réclamations et de leurs réponses

Les réclamations et leurs réponses sont alors centralisées dans un tableur « REGISTRE DES RECLAMATIONS » pour le suivi et le contrôle du middle office.

#### Ce tableur est par ailleurs, visé par le RCCI

Le middle office se charge d'analyser les réclamations et d'en établir la typologie, tant qualitative que quantitative :

- Réclamation due à une erreur ponctuelle
- Réclamation due à une défaillance du système d'information
- Réclamation due à un prestataire externe
- etc ...

#### Avec à chaque fois la description des impacts comptables ou organisationnels constatés.

### 3. Restitution et actions par le RCCI

En effet, le RCCI a également dans ses fonctions, la surveillance des risques opérationnels « résultant d'une inadaptation ou d'une défaillance imputable à des procédures, personnels et systèmes internes ou à des événement extérieurs ».

Le rapport annuel sur la conformité et le contrôle interne, rend compte des dysfonctionnements identifiés à travers les réclamations et indique si des mesures ont été prises.

Deux types d'actions sont menés à la suite de l'analyse faite par le middle office :

- une action ponctuelle visant à s'assurer que la réclamation du client, lorsqu'elle le nécessite, a été régularisée dans les meilleurs délais ;
- une action plus analytique visant à proposer une solution pérenne pour résoudre le dysfonctionnement, comme par exemple :
  - Une maintenance (évolutive, corrective ...) du système d'information ;
  - Une modification des procédures internes ;
  - Une action auprès d'un tiers (prestataires, intermédiaire ...)

### 4. Modalités d'obtention de l'information

Exemples de demandes d'informations

a) Demande d'information d'un prospect

b) Demande d'information d'un ancien client, satisfait des performances et des publications de la SGP, et qui souhaite souscrire à nouveau.

- c) Demande d'information d'un prospect qui souhaite connaître les frais du fonds
- d) Demande d'un notaire pour connaître la valeur liquidative à une date donnée pour contrôler un dossier de succession
- e) Demande d'un CGP pour recevoir une attestation de souscription pour un de ses clients
- f) Demande d'un client voulant savoir si sa souscription est bien prise en compte

### **Modalités de réponse**

INVEST AM s'engage à répondre aux demandes d'informations qui lui sont adressées dans un délai **maximum de 15 jours** à compter de la date de réception de la demande.

La réponse se fera sur le support correspondant au support de la demande (courrier, mail ou appel).

### **Saisie du médiateur**

En cas de rejet ou de refus de la réclamation, en totalité ou partiellement, et/ou si aucune solution amiable n'a pu être trouvée, la société de gestion précise dans la réponse apportée au client, les voies de recours possibles, notamment l'existence et les coordonnées du ou des médiateur(s) compétent(s).

La société de gestion ne dispose pas d'un service de médiation interne. Elle informe les clients existants et potentiels, sur son site internet, de l'existence d'un médiateur auprès de l'AMF, ainsi que de ses coordonnées. Elle les informe également de l'existence de la charte du médiateur AMF.

### **Le médiateur de l'AMF (pour la gestion collective et la GSM)**

Ses coordonnées :

Madame Marielle Cohen-Branche

Médiateur de l'AMF

Autorité des marchés financiers

17 places de la bourse

75 082 Paris cedex 02

Formulaire de demande de médiation (contact par mail) : [Accès au formulaire de demande de médiation](#)

[http://www.amf-france.org/Formulaires-et-declarations/Contact.html?lst\\_select\\_form\\_theme\\_id=mediation](http://www.amf-france.org/Formulaires-et-declarations/Contact.html?lst_select_form_theme_id=mediation)

Sa mission :

Le médiateur intervient dans l'hypothèse d'un conflit lorsque les parties concernées le saisissent pour régler le différend à l'amiable afin d'éviter une procédure judiciaire. Il n'est ni l'avocat des parties en conflit, ni leur juge. Encadrée par une charte, cette procédure est gratuite, confidentielle et nécessite, pour être mise en œuvre et poursuivie, l'accord des deux parties.

Attention, avant la saisine du médiateur, le client doit effectuer une première démarche auprès du service concerné de son intermédiaire ou de la société dont il détient des titres.

Le médiateur n'est pas compétent en matière fiscale, d'assurance-vie et d'opérations bancaires (agios, prêts, découverts, etc.). De plus, le médiateur ne se prononce pas sur l'intérêt que présente un placement particulier.

Son intervention ne peut être sollicitée si une procédure judiciaire est engagée sur les mêmes faits.

**Le médiateur de l'assurance (pour la gestion de mandats d'arbitrage en unités de compte)**Ses coordonnées :

Médiation de l'assurance

TSA 50 110

75 441 PARIS CEDEX 09

Formulaire de demande de médiation (contact par mail) : [Saisir le médiateur de l'assurance](http://www.mediation-assurance.org/Saisir+le+mediateur)  
(<http://www.mediation-assurance.org/Saisir+le+mediateur>)

\*\*\*\*\*