

| | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Auteur : Denis BEAUDOIN</p>  | <p>Traitement des réclamations</p> | <p>Date : 1^{er} juillet 2011 MAJ : 01/02/2018 Page : 1 / 4</p> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|

1. Dispositions réglementaires applicables

Les dispositions suivantes du Règlement Général de l'Autorité des Marchés (RGAMF) sont applicables en l'espèce :

Article 313-8

I. - Le prestataire de services d'investissement établit et maintient opérationnelle une procédure efficace et transparente en vue du traitement raisonnable et rapide des réclamations adressées par des clients non professionnels, existants ou potentiels. Ces clients peuvent adresser des réclamations gratuitement au prestataire de services d'investissement. Le prestataire de services d'investissement répond à la réclamation dans un délai maximum de deux mois à compter de la date de réception de cette réclamation, sauf circonstances particulières dûment justifiées. Il met en place un dispositif permettant un traitement égal et harmonisé des réclamations des clients non professionnels. Ce dispositif est doté des ressources et de l'expertise nécessaires. Il enregistre chaque réclamation et les mesures prises en vue de son traitement. Il met en place un suivi des réclamations lui permettant, notamment, d'identifier les dysfonctionnements et de mettre en œuvre les actions correctives appropriées. Les informations sur la procédure de traitement des réclamations sont mises gratuitement à la disposition des clients non professionnels. La procédure de traitement des réclamations est proportionnée à la taille et à la structure du prestataire de services d'investissement.

II. - Pour les sociétés de gestion de portefeuille, les dispositions du I s'appliquent :

1° Aux réclamations de l'ensemble des porteurs de parts ou actionnaires d'un placement collectif mentionné à l'article 311-1 A lorsqu'aucun service d'investissement ne leur est fourni à l'occasion de la souscription ;

2° Aux réclamations des porteurs de parts ou actionnaires d'un placement collectif mentionné à l'article 311-1 A émanant de clients non professionnels lorsqu'un service d'investissement leur est fourni par la société de gestion de portefeuille lors de la souscription.

III. - Une instruction de l'AMF précise les modalités d'application du présent article.

Article 313-8-1

I. - La société de gestion de portefeuille prend des mesures conformément à l'article 411-138 et établit des procédures et des modalités appropriées afin de garantir qu'elle traitera correctement les réclamations des porteurs de parts ou actionnaires d'un placement collectif mentionné à l'article 311-1 A et que ceux-ci ne sont pas limités dans l'exercice de leurs droits lorsqu'ils résident dans un autre État membre de l'Union européenne. Ces mesures permettent aux porteurs de parts ou actionnaires d'un placement collectif mentionné à l'article 311-1 A d'adresser une réclamation dans la langue officielle ou dans l'une des langues officielles de l'État membre dans lequel le placement collectif mentionné à l'article 311-1 A est commercialisé et de recevoir une réponse dans la même langue.

La société de gestion de portefeuille établit également des procédures et des modalités appropriées pour fournir des informations, à la demande du public, ou, lorsqu'elle gère (Arrêté du 11 décembre 2013) «un placement collectif mentionné à l'article 311-1 A» établi dans un autre État de l'Union européenne, des autorités compétentes de l'État membre d'origine de ce placement collectif mentionné à l'article 311-1 A.

Ces dispositions s'appliquent lorsqu'aucun service d'investissement n'est fourni à l'occasion de la souscription.

II. - S'agissant des réclamations adressées par les clients non professionnels, le prestataire de services d'investissement établit des procédures et des modalités appropriées afin de garantir qu'il traitera correctement les réclamations de ces clients et que ceux-ci ne sont pas limités dans l'exercice de leurs droits lorsqu'ils résident dans un autre État membre de l'Union européenne. Ces mesures permettent aux clients non professionnels d'adresser une réclamation dans la langue officielle ou dans l'une des langues officielles de l'État membre dans lequel le service d'investissement est fourni et de recevoir une réponse dans la même langue.

Article 318-10

La société de gestion de portefeuille établit et maintient opérationnelle une procédure efficace et transparente en vue du traitement raisonnable et rapide des réclamations adressées par :

1° L'ensemble des porteurs de parts ou actionnaires de FIA lorsque aucun service d'investissement ne leur est fourni à l'occasion de la souscription ;

2° Des porteurs de parts ou actionnaires de FIA émanant de clients non professionnels lorsqu'un service d'investissement leur est fourni par la société de gestion de portefeuille lors de la souscription.

Les personnes mentionnées aux 1° et 2° peuvent adresser des réclamations gratuitement à la société de gestion de portefeuille. La société de gestion de portefeuille répond à la réclamation dans un délai maximum de deux mois à compter de la date de réception de cette réclamation, sauf circonstances particulières dûment justifiées. Elle met en place un dispositif permettant un traitement égal et harmonisé des réclamations des personnes mentionnées aux 1° et 2°. Ce dispositif est doté des ressources et de l'expertise nécessaires. Elle enregistre chaque réclamation et les mesures prises en vue de son traitement. Elle met en place un suivi des réclamations lui permettant, notamment, d'identifier les dysfonctionnements et de mettre en œuvre les actions correctives appropriées. Les informations sur la procédure de traitement des réclamations sont mises gratuitement à la disposition des personnes mentionnées aux 1° et 2°. La procédure de traitement des réclamations est proportionnée à la taille et à la structure de la société de gestion de portefeuille. Une instruction de l'AMF précise les modalités d'application du présent article.

2. Procédure

La procédure couvre les cas de réclamations formulées par les porteurs de parts ou d'actions d'organismes de placement collectif dont Finaltis est société de gestion ou par les clients avec lesquels Finaltis a signé un mandat de gestion.

La présente procédure opérationnelle définit les modalités de traitement et détermine les responsabilités relatives à la gestion des réclamations dans l'objectif de :

- Centraliser les réclamations
- Informer la Direction générale
- Assurer le suivi et le traitement des réclamations
- Améliorer la gestion des risques opérationnels.

Définition d'une Réclamation

Selon l'instruction AMF 2012-07, on entend par réclamation toute communication, quelle qu'en soit la forme actant du mécontentement du client envers le professionnel.

Une demande d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation ne constitue pas une réclamation.

Cette réclamation, rédigée dans la langue officielle ou dans l'une des langues officielles de l'État membre dans lequel le placement collectif mentionné à l'article 311-1 A est commercialisé, est adressée :

- Par courrier à Finaltis
A l'attention du Responsable de la Conformité et du Contrôle Interne
63 Avenue des Champs-Élysées
F-75008 Paris
Tel/. +33.(0)1.55.27.27.00
- Par courriel à l'adresse suivante : rci-contacts@finaltis.com

Gestion des réclamations

Finaltis s'engage à traiter les réclamations avec rapidité, professionnalisme et courtoisie. En aucun cas, les dirigeants, salariés ou mandataires de Finaltis ne doivent chercher à cacher ou couvrir une erreur ou une faute de leur part ou de celle de leurs subordonnés.

Le RCCI détermine les mesures à suivre et informe la Direction générale.

Toute réclamation reçue directement ou transmise par un tiers, partie au fonctionnement ou à la commercialisation des organismes de placement collectif dont Finaltis est société de gestion, ou à la fourniture de gestion sous mandat prestée par Finaltis, est adressée au Responsable de la Conformité et du Contrôle Interne («**RCCI**») de la société de gestion.

Sa réception est actée dans le registre des réclamations de la société de gestion à la date de notification.

Sous cinq jours ouvrés à compter de la date de notification, le RCCI :

- accuse réception de la réclamation
- sollicite une note d'explication et/ou de prise de position du service concerné par cette réclamation

Le RCCI apporte au requérant, dans un délai de dix jours ouvrés à compter de la date de notification, une réponse adéquate et conforme aux réglementations en vigueur dans les Etats où l'organisme de placement collectif est enregistré.

La réponse à la réclamation est toujours formulée par écrit dans la langue de rédaction de la réclamation.

La société de gestion pourra, le cas échéant, avoir recours à un conseil externe.

En cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à une réclamation, la réponse indique les raisons qui la motivent et précise les voies de recours possibles, notamment les coordonnées du médiateur de l'AMF :

Dans tous les cas, les Dirigeants de Finaltis sont informés de la réclamation reçue et des suites données. Le RCCI conserve un dossier relatif à chacune des réclamations reçues et aux réponses apportées.

Le RCCI conserve, pour chaque réclamation reçue :

- le détail de son traitement
- la ou les réponses apportées
- la liste des dysfonctionnements identifiés
- les mesures correctives à mettre en œuvre.

Mise en œuvre des mesures correctives

Le RCCI est chargé de la restitution au service et aux personnes concernées par la réclamation de son suivi et des dysfonctionnements identifiés dans ce cadre. Cette restitution, accompagnée du détail des mesures correctives à mettre en œuvre, fait l'objet d'un compte-rendu écrit du RCCI, également remis à la Direction générale. Les mesures correctives prescrites sont inscrites dans le registre des réclamations de la société de gestion à la date de mise en œuvre effective.

Rapport annuel de conformité

Le RCCI rend compte, dans son rapport annuel de conformité et de contrôle interne, du nombre de réclamations reçues, du nombre de réclamations traitées, des éventuels dysfonctionnements identifiés à travers les réclamations reçues, le cas échéant, des préjudices subis par les investisseurs, des mesures correctives décidées par la société de gestion et du calendrier de leur mise en œuvre.

Recours AMF

Au cas où la solution proposée pour le règlement de la réclamation ne conviendrait pas au requérant, celui-ci pourra s'adresser directement au médiateur de l'AMF, compétent dans tout litige qui entre dans le champ de compétence de l'Autorité des marchés financiers. Pour ce faire, il convient de contacter :

- AMF Epargne Info Service, du lundi au vendredi de 9h à 17h - +33.(0)1.53.45.62.00
- www.amf-france.org/Le-mediateur-de-l-AMF/Le-mediateur-mode-d-emploi

FIN DE PROCEDURE