

# PROCEDURE RELATIVE AU TRAITEMENT DES RECLAMATIONS CLIENTS/SOUSCRIPTEURS

*Réf. : P17*

Cette procédure s'inscrit dans le cadre du respect par ABSOLUTE CAPITAL PARTNERS des dispositions réglementaires relatives au traitement des réclamations clients/souscripteurs. Son but est de permettre à tout collaborateur de la société de Gestion de Portefeuilles de connaître la procédure dont dispose la SGP.



Auteur : Maison de la Compliance

17/01/2023

Approuvée par :

<b>COLLABORATEURS CONCERNES</b>			
Tous les collaborateurs d'Absolute Capital Partners.			
<b>DIFFUSION DE LA PROCEDURE</b>			
La diffusion des procédures, en interne ou à l'externe, est du ressort du RCCI. Les opérationnels rédigent les procédures dites « opérationnelles » assistée dans cette tâche par le contrôle interne. Les procédures sont ensuite validées par les dirigeants.			
<b>MISES A JOUR</b>			
Les mises à jour de cette procédure se font à l'initiative des gérants, du middle office, du juridique et du RCCI. Toute mise à jour doit être validée par les dirigeants. Les mises à jour sont matérialisées dans le corps de la procédure. Les versions précédentes portant des références antérieures sont conservées électroniquement et archivées.			
<b>DATE</b>	<b>STATUT</b>	<b>AUTEUR</b>	<b>NATURE DES MODIFICATIONS</b>
N/A	N/A	N/A	N/A
<b>NATURE DE LA PIECE-JOINTE</b>		<b>REF</b>	
Cadre réglementaire		Annexe 1	
Modèle mention site internet		Annexe 2	
Le médiateur de l'AMF		Annexe 3	
Tableau de suivi des réclamations clients (en complément du cahier des incidents)		Annexe 4	

## Table des matières

1. Objectif de la procédure .....	3
2. Information des clients .....	4
3. Les différentes étapes de la procédure.....	4
3.1 Réception des réclamations .....	5
3.2 Traitement des réclamations.....	5
3.3 Délais de traitement .....	5
3.4 Transmission au médiateur.....	6
3.5 Recours à un avocat .....	6
3.6 Comptabilisation des provisions.....	6
3.7 Suivi des dossiers .....	6
3.8 Classement et conservation .....	6
4. Les distributeurs et démarcheurs .....	7
5. Commercialisation dans un autre état membre.....	7
6. Les contrôles mis en place .....	7
ANNEXE 1 : CADRE REGLEMENTAIRE.....	8
ANNEXE 2 : MODELE MENTION SITE INTERNET.....	10
ANNEXE 3 : LE MEDiateur DE L'AMF .....	11
ANNEXE 4 : TABLEAU DE SUIVI DES RECLAMATIONS CLIENTS .....	0

### 1. OBJECTIF DE LA PROCEDURE

La présente procédure a pour objectif d'organiser le suivi et le traitement des réclamations des clients existants ou potentiels d'ABSOLUTE CAPITAL PARTNERS (ACP).

ACP s'efforce d'offrir et de maintenir en permanence un service de qualité pour sa clientèle et ses différents partenaires.

La qualité de service recherchée s'applique à l'ensemble des clients et prospects d'ACP :

- aux réclamations de l'ensemble des porteurs de parts ou actionnaires de FIA gérés par la société de gestion ;
- aux réclamations des clients lorsqu'un service d'investissement leur est fourni par la société de gestion de portefeuille (mandat de gestion, mandat de conseil).

On entend par réclamation toute demande émanant d'un prospect, d'un client ou d'un tiers 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. Elles feront également l'objet d'un suivi et d'un traitement minutieux. Les demandes d'informations seront traitées par le responsable middle office avant d'être validées par les gérants.

Cette procédure, au-delà de son objectif de maintien et d'amélioration du service rendu à la clientèle de la société, doit également permettre d'identifier les dysfonctionnements éventuels et la mise en œuvre d'actions correctives appropriées, et d'atténuer les risques, notamment les risques opérationnels et les risques de réputation.

Le traitement et la gestion des réclamations au sein de la société de gestion vise à :

- examiner attentivement, au cas par cas, les réclamations de la clientèle ;
- transmettre aux clients et prospects une réponse professionnelle et facilement compréhensible, et cela dans des délais raisonnables, conformes à la réglementation ;
- mettre en place, le cas échéant, des mesures d'urgence adaptées, afin de résoudre un problème et d'éviter qu'il ne s'aggrave ou se reproduise.

L'objectif final est, bien évidemment, de satisfaire la clientèle, de les fidéliser et de développer la relation existante et de préserver la réputation de la société et de ses actionnaires. C'est pourquoi, les réclamations doivent être traitées contentieusement avec pragmatisme et célérité.

## **2. INFORMATION DES CLIENTS**

ACP informe les clients du système de traitement des réclamations mis en place lorsqu'il en accuse réception. Cette information porte sur :

- les modalités de saisine de la société de gestion, notamment les coordonnées de la personne en charge du traitement des réclamations,
- les coordonnées du ou des médiateur(s) compétent(s),
- les délais de traitement des réclamations prévu dans la procédure,
- l'existence de la charte du médiateur de l'AMF, ABSOLUTE CAPITAL PARTNERS ne disposant pas elle-même d'un service de médiation interne, eu égard à sa taille.

## **3. LES DIFFERENTES ETAPES DE LA PROCEDURE**

### 3.1 Réception des réclamations

La réclamation d'un client/prospect se définit comme la manifestation de son mécontentement.

Il se peut que la requête adressée ne constitue qu'une simple demande d'informations sans faire mention d'un mécontentement particulier. C'est l'appréciation du contexte et du contenu de la demande par la personne qui la reçoit qui permet d'en apprécier le caractère et qui définit si la demande du client doit être traitée selon la présente procédure.

La réclamation peut être adressée par écrit : courrier simple, courrier recommandé, télécopie, message électronique. Elle peut également être transmise par oral : téléphone ou lors d'un rendez-vous.

Tous les collaborateurs d'ACP sont habilités et formés à réceptionner les réclamations et à les faire suivre aux personnes directement concernées, dans la mesure où ils ne pourraient pas eux-mêmes en assurer le traitement.

S'il s'agit d'une réclamation d'un client, la personne concernée inscrit celle-ci dans le tableau de suivi des réclamations (voir Annexe 4). Elle conserve l'original du courrier dans le dossier du client.

Toute réclamation, au sens de la présente procédure, doit être systématiquement transmise en copie au gérant et au RCCI.

### 3.2 Traitement des réclamations

La personne en charge du traitement est chargée :

- de l'identification du problème, de la délimitation de son périmètre et de la clarification des faits ;
- de l'élaboration du dossier réunissant toutes les pièces nécessaires au traitement de la réclamation ;
- de la qualité de la réponse apportée au client, dans les délais impartis et en respectant les différents niveaux hiérarchiques à impliquer suivant la réclamation ;
- de l'information interne (information au management, informations transversales, ...) ;
- d'informer le client de la prise en charge de sa réclamation et du délai de réponse.

Tout courrier transmis au client (mandant et souscripteur) doit être approuvé par la Direction et soumis pour avis au RCCI.

Si cette réclamation est liée à une erreur de traitement (enregistrement d'une opération, non-respect d'une procédure, ...) dont ACP est responsable, il convient de rédiger un compte-rendu contenant les conséquences financières de la régularisation opérée. Ce compte-rendu est rédigé par le responsable de l'erreur, revu par la Direction.

### 3.3 Délais de traitement

ACP s'engage à traiter toute réclamation qui lui serait adressée dans le respect des délais suivants :

- 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 à compter de **la date d'envoi de la réclamation** du client sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées.

La société de gestion s'efforcera d'apporter une réponse dans les plus brefs délais. Par ailleurs, si la complexité de la résolution entraîne un dépassement des délais, le client sera avisé.

Le collaborateur d'ACP à qui cette réclamation est adressée répond aux demandes d'information du client sur le déroulement du traitement de sa réclamation. Il le tient informé du déroulement lorsque, en cas de survenance de circonstances particulières, les délais sur lesquels le professionnel s'est engagé ne peuvent pas être respectés.

En cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la réclamation, il 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) (y compris du médiateur de l'AMF). Ces informations doivent également figurer sur la lettre de réponse adressée au client en cas de rejet de réclamation ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la réclamation.

Un exemple de formulation existe dans la mise à jour de l'instruction DOC-2012-07 du 1<sup>er</sup> mai 2017.

### 3.4 Transmission au médiateur

ACP a pour obligation d'informer les clients existants et potentiels, sur son site internet ou sur tout autre support adapté et visible 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.

### 3.5 Recours à un avocat

Dans le cadre d'une simple réponse ou d'un litige plus important, ACP peut avoir recours à l'assistance d'un avocat.

Si le recours à un avocat est nécessaire dans le dossier de traitement de la réclamation, celui-ci est choisi conformément à la procédure de sélection des tiers.

### 3.6 Comptabilisation des provisions

Concernant le passage des provisions afin d'anticiper les frais encourus par le contentieux, la décision d'enregistrer ou non une provision appartient à la Direction qui décide de provisionner selon son appréciation du risque, en concertation avec le l'expert-comptable de la société de gestion.

### 3.7 Suivi des dossiers

Le responsable Middle Office conserve systématiquement une copie de toutes les pièces communiquées et constitue le dossier de réclamation qu'il traite.

L'ensemble des réclamations traitées au sein de la société est répertorié dans un dossier spécifique. L'objectif étant de recenser l'arrivée des réclamations.

Un tableau de suivi est complété et tenu à jour. Il recense les réclamations traitées et en cours de traitement, et assure la traçabilité des dossiers.

Chaque année, le RCCI vise et vérifie le tableau de suivi des réclamations.

L'analyse des dossiers de réclamation doit permettre à la société de définir et de mettre en place des mesures correctives, afin d'améliorer ou de corriger des défaillances internes mises en lumière par la réclamation. L'attention doit être attirée sur les services où les risques sont élevés.

### 3.8 Classement et conservation

Les dossiers de réclamations sont conservés pendant 7 ans, à compter de la date de réception de la demande initiale par ACP. Sont également rangées les éventuelles mesures prises en conséquence de la réclamation ainsi que tout document utile à la résolution du problème soulevé le cas échéant.

Le dossier original complet (réclamation client, réponse faite au client, justificatifs le cas échéant ...) est archivé dans le dossier papier du client. Les documents sont également scannés et archivés sur le serveur.

#### **4. LES DISTRIBUTEURS ET DEMARCHEURS**

Lorsqu'ACP a recours à des démarcheurs, délégataires, elle veille à ce que l'information donnée au client par ces personnes soit d'un niveau équivalent à celle qu'il donne à ses propres clients.

Les conventions signées par ACP avec ses différents partenaires encadrent ce point et prévoient une information de leur part lorsqu'une réclamation visant ACP leur est adressée.

#### **5. COMMERCIALISATION DANS UN AUTRE ETAT MEMBRE**

En cas de réclamation reçue de la part d'un investisseur étranger, celui-ci sera traité comme les autres. Il aura droit au même niveau de traitement que les investisseurs français.

#### **6. LES CONTROLES MIS EN PLACE**

Le RCCI délégataire s'assure, dans le cadre de la mise en œuvre de son Plan de Conformité et de Contrôle Interne du respect de la procédure opérationnelle de traitement des réclamations.

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

## **ANNEXE 1 : CADRE REGLEMENTAIRE**

### **Règlement général de l'AMF**

[Article 318-10](#)

[Article 318-10-1](#)

### **Instruction AMF**

→ [Instruction AMF n° 2012. 07 – Traitement des réclamations, applicable au 06 juin 2017](#)



## ANNEXE 2 : MODELE MENTION SITE INTERNET

### Réclamations

ABSOLUTE CAPITAL PARTNERS a établi et maintient une procédure opérationnelle en vue du traitement rapide et efficace des réclamations adressées par ses clients.

En cas de difficulté ou de désaccord relatif à un service d'investissement fourni par ABSOLUTE CAPITAL PARTNERS , vous pouvez vous adresser à votre interlocuteur habituel ou envoyer un courrier à l'adresse suivante : ABSOLUTE CAPITAL PARTNERS - 93 Rue JOUFFROY D'ABBANS 75017 PARIS 17 .

La société de gestion accusera réception de la réclamation dans le délai de dix jours ouvrables maximum à compter de la réception de la réclamation, sauf si la réponse elle-même est apportée au client dans ce délai.

Sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées, elle apportera une réponse au client dans les deux mois à compter de la date d'envoi de la réclamation.

En cas de désaccord persistant, le client pourra prendre contact avec un médiateur dont le médiateur de l'AMF.

Les coordonnées du médiateur de l'AMF sont les suivantes :

Autorité des Marchés Financiers  
Madame Marielle Cohen-Branche  
Médiateur de l'AMF  
17 place de la Bourse  
75082 PARIS CEDEX 02

Le formulaire de demande de médiation auprès de l'AMF ainsi que la charte de la médiation sont disponibles sur le site <http://www.amf-france.org/>.

## ANNEXE 3 : LE MEDIATEUR DE L'AMF

### **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](#)

### **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.

### **Comment se déroule la procédure :**

La procédure de médiation de l'Autorité des Marchés Financiers est gratuite. Chacune des parties présente au médiateur ses observations et son analyse du différend en produisant, le cas échéant, une copie lisible des pièces justificatives en sa possession (convention d'ouverture de compte, mandat de gestion, bulletin de souscription, avis d'opérés, relevés périodiques, comptes-rendus de gestion, échange de courriers, copies d'écran, etc.). La procédure est contradictoire et écrite. Le médiateur peut également convoquer les parties à une réunion. Dans tous les cas, il recherche une solution amiable qui soit acceptée par les deux parties. Celles-ci lui indiquent si elles sont d'accord avec cette solution. Dans l'affirmative, le médiateur s'assure de sa mise en œuvre effective. Les parties peuvent la modifier ou décider à tout moment de l'interrompre.

**Charte de la médiation** disponible sur le site : <http://www.amf-france.org/> espace « Médiateur » :

L'article L 621-19 du code monétaire et financier dispose : « *L'Autorité des Marchés Financiers est habilitée à recevoir de tout intéressé les réclamations qui entrent par leur objet dans sa compétence et à leur donner la suite qu'elles appellent. Elle propose, lorsque les conditions sont réunies, la résolution amiable des différends portés à sa connaissance par voie de conciliation ou de médiation.*

*La saisine de l'Autorité des Marchés Financiers, dans le cadre du règlement extrajudiciaire des différends, suspend la prescription de l'action civile et administrative. Celle-ci court à nouveau lorsque l'Autorité des Marchés Financiers déclare la médiation terminée.*

*L'Autorité des Marchés Financiers coopère avec ses homologues étrangers en vue du règlement extrajudiciaire des litiges transfrontaliers ».*

En application de ce texte, le médiateur reçoit et instruit les réclamations et demandes de médiation adressées à l'Autorité des Marchés Financiers.

### 1. **Impartialité du médiateur**

Au sein de l'Autorité des Marchés Financiers, Autorité Publique Indépendante, le médiateur dispose de moyens suffisants et dédiés à l'exercice neutre et impartial de son activité. Il bénéficie d'un budget propre.

Il ne peut recevoir d'instructions sur les dossiers individuels dont il a la charge.

### 2. **Saisine du médiateur**

L'accès direct au médiateur est garanti et ses coordonnées sont facilement accessibles. Le médiateur peut être saisi par tout intéressé, personne physique ou morale, d'un différend à caractère individuel entrant dans le champ d'intervention de l'Autorité des Marchés Financiers. La saisine du médiateur est gratuite.

### 3. **Préalable d'une première démarche**

Toute réclamation adressée au médiateur doit avoir été précédée d'une première démarche écrite ayant fait l'objet d'un rejet total ou partiel auprès du prestataire de services d'investissement ou de l'émetteur concerné.

### 4. **Déroulement de la médiation**

La procédure de médiation ne peut être mise en œuvre que si les parties acceptent d'y recourir. La durée de la médiation est, en principe de trois mois à compter du moment où tous les éléments utiles ont été communiqués au médiateur par les parties.

L'instruction du dossier est contradictoire. Elle se fait par écrit mais le médiateur peut, s'il le juge utile, recevoir chaque partie séparément ou ensemble.

Le médiateur et son équipe, ainsi que les parties, sont tenus à la plus stricte confidentialité.

### 5. **Saisine des tribunaux**

Les parties conservent, à tout moment, le droit de saisir les tribunaux.

Dans ce cas, les échanges intervenus au cours de la procédure de médiation ne peuvent être produits ni invoqués devant les juridictions.

### 6. **Clôture de la procédure de médiation**

La procédure de médiation prend fin soit par la résolution amiable du différend, soit par le constat d'un désaccord persistant ou du désistement de l'une des parties. Quelle que soit l'issue de la procédure, le médiateur informe, par écrit, les parties de la fin de sa mission.

### 7. **Informations et rapport annuel**

L'existence de la médiation et ses modalités d'accès direct font l'objet d'une mention dans les publications de l'AMF, quel qu'en soit le support. Le médiateur présente au collège de l'Autorité des Marchés Financiers un rapport annuel dans lequel il établit le bilan de son activité. Ce rapport est rendu public.

## ANNEXE 4 : TABLEAU DE SUIVI DES RECLAMATIONS CLIENTS

Tableau de suivi des réclamations clients

Date de mise à jour:



Nom	Prénom	Adresse postale	CP	Ville	Téléphone	Mail	OPC concernés/Mandat	N°réclamation	Date d'envoi	Objet de la réclamation	Mode transmission (RAR, courrier simple, mail, appel téléphonique...)	Réponse apportée au client	Date de traitement de la réclamation	Date de réception faite au client	Avocat impliqué (oui/non)	Risque financier lié à la réclamation(montant)	Action à mener	Personne suivant la réclamation	Commentaires et statuts de la réclamation