

Patival

Suivi et traitement des réclamations clients

Procédure 360

Dernière mise à jour :
22 décembre 2015

Date de mise à jour de la procédure	22 décembre 2015
Intervenants	
RCCI	Vincent DUBOIS
Président	Patrick CATTEAU
Opérationnels concernés	Gérants financiers Assistantes de gestion

SOMMAIRE

I.	Rappel du contexte : Principes directeurs.....	3
II.	Processus de traitement des réclamations clients.....	3
	A - Transmission de la réclamation à Patrival.....	4
	B - Prise en charge de la réclamation.....	4
III.	Le Médiateur de l'AMF.....	4
	A - Domaine de compétence :	4
	B - Procédure de médiation.....	5
	C - Coordonnées du médiateur.....	5
IV.	Enregistrement des réclamations.....	5
V.	Actions correctrices.....	5

I. Rappel du contexte : Principes directeurs

Champ d'application et principes	
AMF	Instruction AMF n° 2012-07
RG AMF	Article 313-8
RG AMF	Article 313-8-1
RG AMF	Article 313-10
RG AMF	Article 313-10-1

Qu'est ce qu'une réclamation ?

On entend par réclamation 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.

**Instruction AMF
Traitement des réclamations – DOC-2012-07**

En tant que société de gestion, Patrival SA met en place des procédures ayant comme finalité de respecter la primauté des intérêts de ses clients.

La présente procédure vise à décrire le dispositif mis en place en termes de réclamations des clients dans le cadre des activités de gestion collective et individuelle.

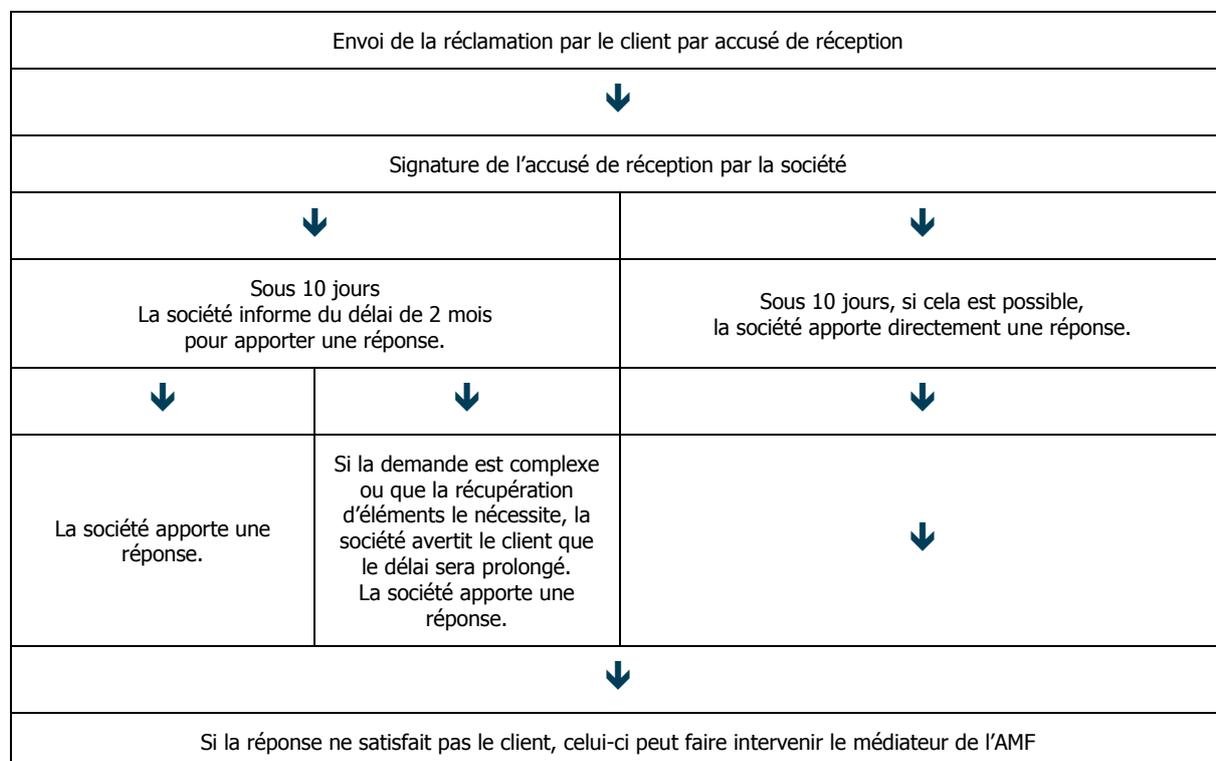
L'objectif de cette procédure est de permettre un traitement efficace, transparent et égal des réclamations des clients de Patrival conformément à la réglementation en vigueur.

L'accès au dispositif de traitement des réclamations étant gratuit, aucune tarification spécifique ne peut être mise à la charge du client au titre du traitement de sa réclamation.

**Instruction AMF
Traitement des réclamations – DOC-2012-07**

Cette procédure est disponible sur le site internet www.patrival.fr et remise au client lorsque celui-ci a fait état à son interlocuteur habituel d'une demande susceptible d'être qualifiée de réclamation.

II. Processus de traitement des réclamations clients.



A - Transmission de la réclamation à Patrival.

Toute réclamation doit faire l'envoi d'un courrier avec accusé de réception à l'attention de la direction générale de Patrival S.A.

Afin de permettre un traitement efficace de la réclamation, celle-ci doit comporter des indications claires permettant à Patrival S.A. de bien être en mesure de la comprendre.

La réclamation doit être envoyée avec accusé de réception à l'adresse suivante :

Patrival S.A. Patrick CATTEAU Président Directeur Général Parc des Trois Chênes 29 bis Avenue de la Marne 59290 Wasquehal
--

B - Prise en charge de la réclamation

1 - Transmission au RCCI

Dès sa réception et après en avoir pris connaissance, la direction générale de Patrival S.A. transmet l'original de la réclamation au responsable de la conformité et du contrôle interne (RCCI) et en conserve une copie. Le RCCI étudie ensuite la demande et réunit les éléments qui seront nécessaires à l'établissement d'une réponse.

2 - Information du client de la prise en compte de sa demande.

La direction générale de Patrival informe le client par courrier avec accusé de réception dans un délai de 10 jours de la prise en compte et de l'étude de sa réclamation.

Ce courrier précise le délai dans lequel Patrival S.A doit répondre à la réclamation du client.

3 - Réponse apportée au client.

La primauté des intérêts du client étant une priorité de Patrival, la société s'assure que le traitement de la réclamation est effectué avec la plus grande loyauté et rapidité.

Le RCCI de Patrival présente à la direction les éléments nécessaires à l'établissement de la réponse. Il assiste la direction générale dans la rédaction du courrier de réponse qui est adressé au client par accusé de réception dans un délai de 2 mois à compter de la date de réception de la réclamation (courrier envoyé par le client à Patrival).

Si la réponse apportée par la société Patrival ne satisfaisait pas le client, celui-ci demeure libre de poursuivre son action en s'assistant d'un avocat ou du médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers.

III. Le Médiateur de l'AMF

A - Domaine de compétence

La saisine de celui-ci ne peut s'effectuer qu'après une première démarche écrite auprès de la société de gestion et qui s'est soldée par un rejet total ou partiel de la réclamation par cette dernière.

Le médiateur reçoit et instruit les réclamations et les demandes de médiation. Sa mission est la résolution à l'amiable des différends portés à sa connaissance.

La compétence du médiateur s'étend uniquement aux litiges liés :

- au fonctionnement des marchés,
- à l'information des investisseurs,
- à l'exécution des ordres,

- aux problèmes de gestion de portefeuille ou de tenue de compte conservation.

La procédure de la médiation est :

- gratuite ;
- confidentielle : ni les éléments échangés au cours de la procédure de médiation, ni le nom des parties, ni la recommandation du Médiateur ne peuvent être communiqués,
- impartiale : le Médiateur traite les dossiers en toute indépendance ;
- rapide : la durée de la médiation est, en principe, de 3 mois à compter du moment où tous les éléments utiles ont été communiqués au Médiateur par les parties ;
- non contraignante : le Médiateur fait une recommandation que les parties demeurent libres de ne pas accepter ;
- menée en droit et en équité (juste, égalitaire et équitable).

Source www.amf-france.org

B - Procédure de médiation

La procédure de médiation est exclusive d'une procédure judiciaire. Cela signifie que l'existence d'une procédure judiciaire ou le démarrage d'une procédure judiciaire empêche ou met fin à la médiation.

Le rôle du médiateur est, à partir des documents et observations qui lui ont été communiqués par les parties, de trouver une solution amiable. Cette solution est en principe proposée dans un délai de deux mois, n'étant pas une décision de justice, chacun est libre de l'accepter ou de la refuser ou proposer de la modifier.

C - Coordonnées du médiateur

Si la réponse apportée par la société Patrival à la réclamation s'était avérée insatisfaisante, le client peut faire intervenir le médiateur par l'envoi d'un courrier à l'adresse suivante :

Autorité des Marchés Financiers Service Médiation 17, place de la Bourse 75082 Paris Cedex 02
--

IV. Enregistrement des réclamations

Les réclamations clients et les réponses qui ont été apportées sont conservées dans un classeur spécifique « Procédure 360 – Suivi et traitement des réclamations clients ».

V. Actions correctrices

Une réclamation témoignant d'une insatisfaction d'un de nos clients Patrival s'attache à identifier les origines de l'insatisfaction et à mettre en place des actions correctrices ayant pour objectif que la situation ne se reproduise plus (mise à jour de procédures, sensibilisation du personnel etc...).

Fait à Wasquehal, le 22 décembre 2015

Patrick CATTEAU
Président Directeur Général

Vincent DUBOIS
RCCI

Annexes réglementaires : Instruction AMF

Traitement des réclamations – DOC-2012-07

Textes de référence : articles 313-8, 318-10, 322-71-1, 325-12-1, 321-43-1 (dans sa rédaction antérieure à l'arrêté du 8 août 2013) et 325-47 du règlement général de l'AMF.

La présente instruction concerne le traitement des réclamations et s'applique aux prestataires de services d'investissement, aux conseillers en investissement financiers, aux conseillers en investissements participatifs, aux sociétés de gestion de sociétés civiles de placement immobilier¹ et aux personnes morales émettrices de titres financiers nominatifs dont elles assurent la tenue de compte conservation (ci-dessous dénommés le « professionnel »).

On entend par réclamation 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.

L'instruction précise l'information qui doit être donnée sur le dispositif de traitement des réclamations au client du prestataire de services d'investissement² ou du conseiller en investissement financiers ou à l'associé de la société civile de placement immobilier ou au détenteur de titres nominatifs purs (ci-dessous dénommés le « client »).

Elle détaille 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.

1. Information et accès au système de traitement des réclamations

Le professionnel fournit gratuitement au client, dans un langage clair et compréhensible, une information sur :

- les modalités de saisine du professionnel, et s'il y a lieu, de chacun des niveaux de traitement des réclamations mis en place³, notamment les coordonnées (adresse, numéro de téléphone non surtaxé...) de la ou des personne(s) ou de l'instance dédiée en charge du traitement des réclamations et du ou des médiateur(s) compétent(s)⁴ ;
- lorsque plusieurs intervenants sont impliqués dans le processus de fourniture du service, cette information est déclinée pour chaque catégorie de réclamations nécessitant un circuit de traitement distinct ;
- les délais de traitement de la réclamation sur lesquels le professionnel s'engage (infra point 2) ;
- l'existence de la (des) charte(s) ou du (des) protocole(s) de la médiation accompagnée de leur(s) référence(s).

Le professionnel doit rendre l'information listée ci-dessus rapidement accessible à l'ensemble des clients, notamment dans les lieux d'accueil lorsqu'ils existent, ou sur un site Internet.

Il accuse réception de la réclamation dans le délai dans lequel il s'est engagé à le faire (infra point 2), sauf si la réponse elle-même est apportée au client dans ce délai.

Il 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, le professionnel 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)⁴.

Le professionnel doit éviter toute confusion, en particulier dans l'intitulé des services ou dans les courriers adressés au client, entre, d'une part, les services de traitement des réclamations du professionnel et, d'autre part, le dispositif de médiation indépendante.

Lorsque le professionnel recourt à des démarcheurs ou agents liés ou délégataires (ci-après dénommés « personnes agissant pour le compte du professionnel » ou « personnes agissant pour son compte »), il 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.

L'accès au dispositif de traitement des réclamations étant gratuit, aucune tarification spécifique ne peut être mise à la charge du client au titre du traitement de sa réclamation.

2. Organisation du traitement des réclamations

Le professionnel doit disposer des moyens et procédures permettant d'identifier les courriers, appels téléphoniques et courriels qui constituent des réclamations et définir les circuits de traitement de celles-ci.

Il doit veiller à ce que le ou les collaborateur(s) en contact avec le client ou qui réceptionne(nt) leurs demandes, ai(en)t une formation lui (leur) permettant d'identifier clairement les réclamations reçues et d'utiliser de façon appropriée le ou les circuit(s) de traitement des réclamations.

Le professionnel met en place une organisation du traitement des réclamations qui :

- permet au client de présenter sa réclamation à son interlocuteur habituel et, s'il n'a pas reçu une réponse satisfaisante de la part de celui-ci, devant une instance dédiée au traitement des réclamations, qui soit distincte des services opérationnels, dans la mesure où la taille et la structure du professionnel le permettent⁵ ;

¹ Conformément au VI de l'article 33 de l'ordonnance du 2013-676 du 25 juillet 2013 modifiant le cadre juridique de la gestion d'actifs, les sociétés de gestion de SCPI doivent demander un agrément en qualité de société de gestion de portefeuille avant le 22 juillet 2014.

² Il s'agit des personnes visées aux articles 313-8 et 313-8-1 du règlement général de l'AMF et aux articles 318-10 et 318-10-1 du règlement général de l'AMF pour les personnes mentionnées à l'article 316-2 du règlement général de l'AMF pour leur activité de gestion de FIA.

³ Conformément aux Bons Usages de la FBF, il est préconisé dans les grands réseaux un traitement à deux niveaux : au niveau local et au niveau de la direction générale via une instance dédiée indépendante des services opérationnels (cf infra)

⁴ L'information doit concerner l'ensemble des médiateurs compétents dont celui de l'AMF.

⁵ Ce circuit de traitement des réclamations pourra être organisé de manière transversale entre les professionnels ou les services concernés ou, le cas échéant, les personnes agissant pour le compte du professionnel, dont la responsabilité est susceptible d'être engagée au titre de l'objet des réclamations.

- lorsque plusieurs circuits de traitement des réclamations existent⁶, détermine clairement :
 - les professionnels ou les services, ou le cas échéant, les personnes agissant pour le compte du professionnel, qui sont compétents selon l'objet de la réclamation ou, à défaut, un point d'entrée unique auquel le client peut adresser sa réclamation et qui se chargera de la transmettre à l'interlocuteur compétent et d'assurer un suivi de la réponse ;
 - les modalités de transmission entre les professionnels ou les services, ou le cas échéant, les personnes agissant pour le compte du professionnel, des réclamations adressées par erreur à un interlocuteur non compétent ;
- 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 clairement les modalités de transmission au(x) médiateur(s) désigné(s) de tout courrier qui lui (leur) est destiné ;
- prévoit les modalités d'enregistrement des réclamations et du suivi de leur traitement ;
- prévoit un niveau de qualification requis pour le ou les collaborateur(s) en charge de la fonction de traitement des réclamations, incluant une bonne connaissance des produits, services, contrats, outils et procédures du professionnel ;
- prévoit les principes de responsabilités et délégations, s'agissant notamment des niveaux d'habilitation des collaborateurs⁷.

Le professionnel doit formaliser cette organisation dans une ou des procédure(s) de traitement des réclamations des clients et la communiquer à l'ensemble des collaborateurs concernés.

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

Le professionnel est tenu :

- de mettre en place un suivi des réclamations⁸ et d'en effectuer une restitution aux services/personnes concernés du professionnel et, le cas échéant, aux organes définissant la politique commerciale du réseau auquel appartient le professionnel ou aux personnes agissant pour son compte ;
- d'identifier les dysfonctionnements afin de mettre en œuvre des actions correctives au niveau du professionnel et, le cas échéant, au niveau de son réseau ou des personnes agissant pour le compte du professionnel.

Les professionnels tenus de se doter d'un dispositif de conformité et de contrôle interne doivent :

- mettre en œuvre les moyens et procédures nécessaires pour assurer un contrôle adapté sur l'information délivrée, l'organisation et la qualité du traitement des réclamations ;
- prendre en compte et contrôler les risques subis par les clients que pourraient causer les dysfonctionnements identifiés au travers des réclamations ;
- dans le rapport annuel sur la conformité et le contrôle interne, rendre compte des dysfonctionnements identifiés à travers les réclamations et indiquer si des mesures ont été prises.

⁶ Plusieurs circuits de traitement des réclamations coexistent lorsque plusieurs professionnels sont impliqués dans l'opération faisant l'objet de la réclamation, notamment lorsque des OPC sont commercialisés au sein d'un réseau bancaire.

⁷ Par exemple concernant la signature des courriers ou les gestes commerciaux.

⁸ Par exemple : le nom du client, la date de réception de la réclamation, l'objet de la réclamation, le contrat, produit ou service visé par la réclamation, les intervenants autres que le professionnel, le département ou le service visés par la réclamation, la date de la réponse au client, la réponse apportée à la réclamation (réponse positive ou négative à la demande du client), les dysfonctionnements identifiés.

Règlement Général de l'Autorité des Marchés Financiers

Sous-section 3 - Traitement des réclamations

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 (Arrêté du 11 décembre 2013) « d'un placement collectif mentionné à l'article 311-1 A » lorsque aucun service d'investissement ne leur est fourni à l'occasion de la souscription ;

2° Aux réclamations des porteurs de parts ou actionnaires (Arrêté du 11 décembre 2013) « 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 (Arrêté du 11 décembre 2013) « 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 (Arrêté du 11 décembre 2013) « 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 (Arrêté du 11 décembre 2013) « 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 (Arrêté du 11 décembre 2013) « ce placement collectif mentionné à l'article 311-1 A ».

Ces dispositions s'appliquent lorsque 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.

Section 5 - Traitement des réclamations

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.

Article 318-10-1

La société de gestion de portefeuille (Arrêté du 11 décembre 2013) « ... » établit des procédures et des modalités appropriées afin de garantir qu'elle traitera correctement les réclamations des porteurs de parts ou actionnaires de FIA 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 de FIA d'adresser une réclamation dans la langue officielle ou dans l'une des langues officielles de l'État membre dans lequel le FIA 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.

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