

PROCEDURE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS CLIENTS

CARACTERISTIQUES DE LA PROCEDURE

Référence : P46

Date de création : 20 mars 2015 (2AM)

Mises à jour : 20 décembre 2017 (TB) - 14 février 2018 (2i2c) – 19 mars 2025 (2i2c)

Validée par : Direction générale

Services et collaborateurs concernés : Tous les collaborateurs de CARTESIA

Emplacement fichier : *Dropbox (CART)\AMF-Conformité-Procédures_PROCÉDURES-CODE DE DÉONTOLOGIE*

DIFFUSION DES PROCEDURES

La diffusion des procédures, en interne ou à l'externe, est du ressort du RCCI.

REDACTION ET MISES A JOUR DES PROCEDURES

Les opérationnels rédigent les procédures dites « opérationnelles » assistée dans cette tâche par le RCCI. Les procédures sont ensuite validées par les dirigeants responsables.

Les mises à jour de cette procédure se font à l'initiative des gérants, du middle office, du responsable de la gestion des risques ou du RCCI. Toute mise à jour doit être validée par la Direction. Les mises à jour sont matérialisées dans le corps de la procédure ; la procédure portant la date de mise à jour. Les versions précédentes sont conservées électroniquement et archivées (cf. Procédure P7_Archivage et conservation des documents et des données).

ANNEXES

Textes réglementaires	Annexe 1
Le médiateur de l'AMF	Annexe 2
Modèle de registre des réclamations clients	Annexe 3

Table des matières

1. Objectif de la procédure.....	2
2. Principes Généraux.....	2
3. Information des clients.....	3
4. Les différentes étapes du dispositif de traitement d'une réclamation.....	3
4.1 Définition et champ d'application.....	3
4.2 Réception et traitement des réclamations.....	3
4.3 Délais de traitement.....	4
4.4 Comptabilisation de provisions – Information des autorités.....	4
4.5 Suivi et conservation des dossiers.....	4
5. Contrôles.....	4
ANNEXE 1 : Textes réglementaires.....	5
ANNEXE 2 : Le Médiateur de l'AMF.....	6
ANNEXE 3 : Registre de suivi des réclamations clients.....	7

1. Objectif de la procédure

La présente procédure a pour objectif d'organiser le **suivi et le traitement des réclamations des clients existants ou potentiels** (mandat de gestion, mandat de conseil, RTO) **et des porteurs de parts ou actionnaires de OPC gérés par CARTESIA** (ci-après le(s) « Client(s) »).

2. Principes Généraux

En tant que société de gestion de portefeuille, CARTESIA est tenue d'établir et de maintenir opérationnelle une procédure efficace et transparente en vue du traitement raisonnable et rapide des réclamations adressées par ses Clients. CARTESIA doit enregistrer chaque réclamation et les mesures prises en vue de leur traitement. Elle doit respecter les délais réglementaires d'accusé de réception et de réponse à toute réclamation reçue, sauf circonstances particulières dûment justifiées au Client. En cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la réclamation, CARTESIA doit préciser dans la réponse apportée au Client, les voies de recours possibles dont notamment l'existence et les coordonnées du médiateur compétent.

Cette procédure, au-delà de son objectif de maintien et d'amélioration du service rendu aux Clients, doit également permettre d'identifier et d'atténuer les risques, notamment les risques opérationnels, juridiques, financiers et de réputation. En conséquence, certaines réclamations pourront être qualifiées d'incident selon les

Document Confidentiel

caractéristiques de l'événement. Ces incidents peuvent survenir suite à une erreur de la part de la société de gestion, d'un prestataire ou d'autres acteurs (dépositaire, valorisateur, etc.), suite à un cas de fraude ou de corruption, etc.

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

- Examiner attentivement, au cas par cas, toute réclamation de Client ;
- Transmettre aux Clients une réponse professionnelle et facilement compréhensible, dans des délais raisonnables et 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 ne se reproduise.

L'objectif final est d'agir dans l'intérêt des Clients 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.

3. Information des clients

CARTESIA informe les clients **sur son site Internet et dans les lieux d'accueil des clients à son siège social** du dispositif de traitement des réclamations mis en place. Cette information porte en particulier sur :

- les modalités de saisine de la société de gestion (dont coordonnées de la personne en charge du traitement des réclamations),
- les délais de traitement des réclamations,
- les modalités de recours au Médiateur de l'AMF.

4. Les différentes étapes du dispositif de traitement d'une réclamation

4.1 Définition et champ d'application

On entend par **réclamation** une déclaration actant du mécontentement d'un Client envers le professionnel. Une demande d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation n'est pas une réclamation. Doit être analysée comme une réclamation, toute demande d'un Client, faisant état d'un préjudice, potentiel ou avéré, et pouvant conduire à un contentieux en l'absence de traitement.

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.

4.2 Réception et traitement des réclamations

Toute réclamation reçue par CARTESIA devra être adressée sans délai au RCCI et aux Dirigeants-responsables.

Le RCCI et les Dirigeants-responsables sont en charge :

- 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 ;

Document Confidentiel

- de la réponse apportée au Client, dans les délais impartis.

4.3 Délais de traitement

CARTESIA s'engage à traiter toute réclamation qui lui serait adressée dans les délais suivants :

- **10 jours ouvrables maximum à compter de la date d'envoi, pour en accuser réception**, sauf si la réponse elle-même est apportée au Client dans ce délai ;
- **2 mois maximum à compter de la date d'envoi de la réclamation, pour l'envoi de la réponse au Client**, sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées.

En cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la réclamation, il est précisé, dans la réponse apportée au Client, les voies de recours possibles et notamment l'existence et les coordonnées du médiateur de l'AMF.

4.4 Comptabilisation de provisions – Information des autorités

Afin d'anticiper les frais encourus par un contentieux, le cas échéant, la décision d'enregistrer ou non une provision appartient au Président de CARTESIA qui décidera de provisionner selon son appréciation du risque, en concertation avec les autres dirigeants et l'expert-comptable de la société de gestion.

En cas d'impact sur les fonds propres de CARTESIA ou d'indemnisation d'investisseurs, il conviendra également de se référer aux procédures suivantes :

- **P19 - Compte erreur, régularisation anomalies et indemnisation investisseurs**
- **P17 - Suivi et gestion des fonds propres**
- **P18 - Obligation d'information des autorités**

4.5 Suivi et conservation des dossiers

Les documents relatifs à la réclamation (courrier de réclamation, réponse de CARTESIA et tout autre document émis dans le cadre du traitement de la réclamation) sont archivés par le RCCI dans un répertoire dédié sur le serveur de la société de gestion et dans le dossier du Client.

Un registre de suivi est complété et tenu à jour. Il recense les réclamations traitées ou en cours de traitement, et assure la traçabilité des dossiers (**cf. modèle en Annexe 3**).

Le RCCI rend compte dans son rapport annuel de conformité et de contrôle interne des dysfonctionnements identifiés à travers les réclamations et indique les plans d'actions mis en œuvre pour y remédier.

5. **Contrôles**

Les prestataires de contrôle de niveau 2 et de contrôle périodique s'assurent notamment, dans le cadre de la mise en œuvre du Plan de Conformité et de Contrôle Interne et du Plan de Contrôle Périodique, du respect de la procédure opérationnelle de traitement des réclamations.

ANNEXE 1 : Textes réglementaires

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 l'ensemble des porteurs de parts ou actionnaires de FIA lorsqu'aucun service d'investissement ne leur est fourni à l'occasion de la souscription.

Les porteurs de parts ou actionnaires 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 d'envoi de cette réclamation, sauf circonstances particulières dûment justifiées.

Elle met en place un dispositif permettant un traitement égal et harmonisé des réclamations des porteurs de parts ou actionnaires. 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 porteurs de parts ou actionnaires.

La procédure de traitement des réclamations est proportionnée à la taille et à la structure de la société de gestion de portefeuille.

Article 318-10-1

La société de gestion de portefeuille 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 lorsqu'aucun service d'investissement n'est fourni à l'occasion de la souscription.

Instruction AMF n° DOC-2012-07 relative au traitement des réclamations

Articles L611-1 et suivants du Code de la consommation relatifs à la médiation, dont en particulier :

➤ **Article L612-1**

Tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel. A cet effet, le professionnel garantit au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation. Le professionnel peut mettre en place son propre dispositif de médiation de la consommation ou proposer au consommateur le recours à tout autre médiateur de la consommation répondant aux exigences du présent titre.

➤ **Article L641-1 :**

Tout manquement aux obligations d'information mentionnées aux articles [L. 616-1](#) et [L. 616-2](#) est passible d'une amende administrative dont le montant ne peut excéder 3 000 euros pour une personne physique et 15 000 euros pour une personne morale dans les conditions prévues au chapitre II du titre II du livre V.

➤ **Article L616-1 :**

Tout professionnel communique au consommateur, selon des modalités fixées par décret en Conseil d'Etat, les coordonnées du ou des médiateurs compétents dont il relève. Le professionnel est également tenu de fournir cette même information au consommateur, dès lors qu'un litige n'a pas pu être réglé dans le cadre d'une réclamation préalable directement introduite auprès de ses services.

➤ **Article L616-1 :**

Le cas échéant, il informe en outre le consommateur des dispositions prises pour mettre en œuvre l'article 14 du règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le règlement (CEE) n° 2006/2004 et la directive n° 2009/22/CE (règlement relatif au RLLC).

ANNEXE 2 : Le Médiateur de l'AMF

Le médiateur de l'AMF est le médiateur compétent pour tous litiges portant sur un instrument financier, un service d'investissement ou, plus généralement, une matière entrant dans le champ de compétence de l'AMF.

- **Coordonnées du Médiateur :**

Contact par courrier :

Le Médiateur - Autorité des marchés financiers - 17, place de la Bourse - 75082 PARIS CEDEX 02

Contact par mail :

Formulaire de demande de médiation :

http://www.amf-france.org/Formulaires-et-declarations/Contact?lst_select_form_theme_id=mediation

- **La Charte de la médiation de l'AMF :**

La Charte de la médiation est adressée à toute personne qui saisit le Médiateur de l'AMF. Ses dispositions, auxquelles les parties doivent se soumettre, encadrent le processus de médiation.

<https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur-de-lamf/le-mediateur-mode-demploi/quelles-regles-encadrent-la-mediation>

- **Dans quels cas saisir le Médiateur de l'AMF ? :**

<http://www.amf-france.org/Le-mediateur-de-l-AMF/Le-mediateur-mode-d-emploi/Charte-de-mediation?>

ANNEXE 3 : Registre de suivi des réclamations clients

N° de référence	Date d'envoi de la réclamation	Date de réception de la réclamation	Nom du Client	Résumé de l'objet de la réclamation	Date d'envoi de l'accusé de réception (max. 10j ouvrables à compter de la date d'envoi de la réclamation)	Date d'envoi de la réponse définitive (max. 2 mois à compter d'envoi de la réclamation)	Cas de fraude (le cas échéant, à préciser explicitement)	Date de clôture de la réclamation	Mesures mises en oeuvre par CARTESIA
1									
2									
3									