


Procédure de traitement des réclamations clients

Nom du document	Version N°	Créé/ Modifié par	Validé par	Date création/ MAJ	Nom et Signature
Procédure de traitement des réclamations clients	2	Pierre 1 ^{er} Gestion	RCCI	28/05/2020	Joseph CHATEL 

1. Description du processus

Début du processus

- ✓ Réception d'une réclamation par un client
- ✓ Analyse de la réclamation

Déroulement du processus

- ✓ Prise en charge de la réclamation par Pierre 1^{er} Gestion
- ✓ Information du RCCI de la réception d'une réclamation
- ✓ Recherche d'une solution par le service concerné par l'objet de la réclamation

Fin du processus

- ✓ Formalisation d'une réponse par Pierre 1^{er} Gestion
- ✓ Le cas échéant, formalisation d'une proposition de compensation
- ✓ Archivage et ajout dans le registre des réclamations

Risque concerné :

- Risque de non-conformité

2. Intervenants

Interne

- Direction du Développement
- Direction Juridique
- Direction Générale
- RCCI

Externe

- Marker
- AMF

3. Entrées et sorties

Entrées

- Réception d'une réclamation client

Sorties

- Formalisation d'une réponse à la réclamation

4. Mesure de contrôle

- Information de la réclamation client par le collaborateur à sa hiérarchie et à la Direction Juridique

5. Documents de référence

- Instruction AMF DOC-2012-07
- Articles 313-8 RGAMF, Article 318-10 RGAMF, Article 318-10-1 RGAMF,
- Article 26 du RD 2017/565 et article 61 du RD 231/2013.

Table des matières :

1. Définition et identification d'une réclamation.....	2
2. Modalités de saisine de Pierre 1 ^{er} Gestion.....	3
3. Information des clients et formalisation de la réponse à la réclamation.....	3
4. Suivi de la réclamation et de sa solution.....	4
5. Suivi de la réclamation et de sa solution.....	4
6. Archivage du dossier de réclamation.....	4
7. Information des clients de la politique de traitement des réclamations.....	5

Préambule

Conformément à la réglementation, la Société de Gestion Pierre 1^{er} Gestion s'est dotée d'un dispositif de traitement des réclamations précisant :

- l'obligation, pour la Société de Gestion, de s'engager à répondre à la réclamation d'un client ou porteur dans un délai maximum de deux mois, sauf circonstances particulières dûment justifiées, et, si la réponse n'est pas immédiatement apportée, d'en accuser réception dans un délai de dix jours ouvrables maximum ;
- le dispositif mis en œuvre permettant un traitement égal et harmonisé des réclamations ;
- l'affectation des ressources et de l'expertise nécessaires pour assurer ce traitement ;
- l'obligation de suivi des réclamations afin d'identifier et de remédier aux dysfonctionnements.

Pierre 1^{er} Gestion a établi et maintient une procédure opérationnelle en vue d'assurer un traitement rapide, efficace et gratuit des réclamations adressées par ses clients ou porteurs (professionnels ou assimilés) dans le cadre de son activité de gestion collective de FIA.

1. Définition et identification d'une réclamation :

Une *réclamation* est une déclaration actant du mécontentement du client.

Ce mécontentement peut avoir pour origine l'information délivrée, la prestation fournie ou, plus globalement l'insatisfaction du client eu égard à ses attentes et besoins. Le traitement des réclamations est réalisé à titre gratuit.

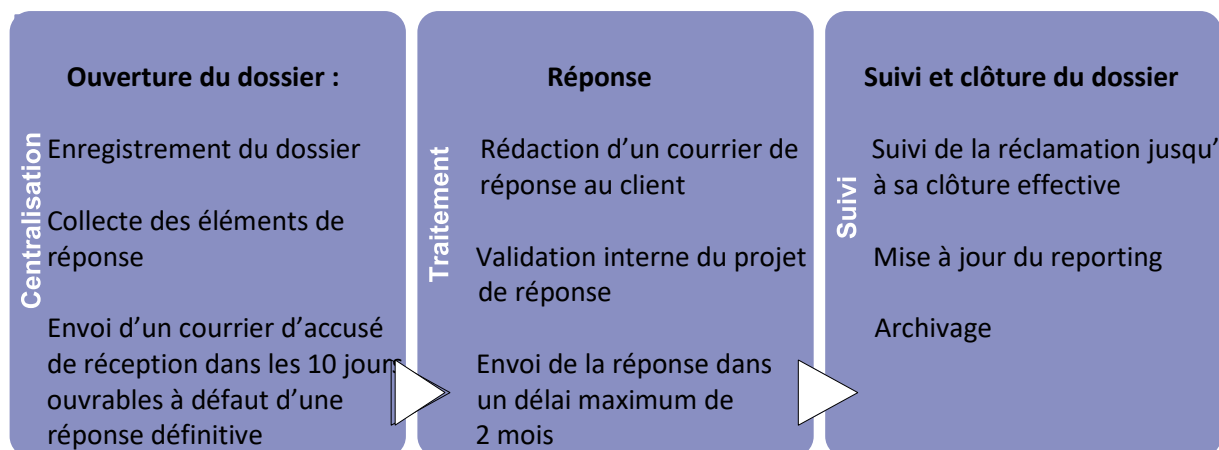
Une demande d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation ne constitue pas une réclamation.

Ne sont donc pas considérées comme des réclamations :

- les demandes d'informations marketing particulières ou dérogatoires ;
- les sollicitations ;
- les demandes de service ;
- les demandes d'informations ou celles liées à une simple incompréhension.

2. Modalités de saisine de Pierre 1^{er} Gestion :

Synthèse du process de traitement des réclamations :



Les réclamations sont formalisées par mail ou par courrier. Elles sont réceptionnées par le Directeur du Développement.

Il informe le service juridique et le RCCI de la réception une réclamation d'un client. Cette information est formalisée par un mail indiquant en objet le terme « réclamation client ». Ce mail synthétisant la finalité de la réclamation adressée par le client.

A réception de ce mail, le service juridique ajoute la réclamation au registre des réclamations, lui attribue un numéro et ouvre un dossier spécifique dans lequel la réclamation est enregistrée.

Le RCCI informe le service concerné de la réception d'une réclamation. Après identification du client, ce dernier analyse les motifs et le bien-fondé de la réclamation.

Le service concerné recolte les informations nécessaires et soumet au service juridique et au RCCI un projet de réponse à la réclamation.

Si Pierre 1^{er} Gestion n'est pas en mesure d'apporter une réponse rapide à la réclamation, un mail / courrier est adressé au client dans un délai maximal de dix jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation. Le client est ainsi informé que sa réclamation est en cours de traitement.

3. Information des clients et formalisation de la réponse à la réclamation

Sauf survenance de circonstances particulières, Pierre 1^{er} Gestion formalise une réponse à la réclamation dans un délai maximum de 2 mois.

A cet effet, et après analyse du bien-fondé de la réclamation, le service concerné rédige un projet de réponse dans lequel l'action entreprise destinée à répondre à la réclamation et son délai de mise en œuvre sont détaillés. Ce projet de réponse est ensuite adressé au service juridique et au RCCI pour validation.

Selon le bien-fondé de la réclamation :

- Soit Pierre 1^{er} Gestion indique dans sa réponse au client que sa réclamation a été considérée comme non justifiée en détaillant les arguments objectifs en ce sens.
- Soit Pierre 1^{er} Gestion présente dans sa réponse les actions qu'elle se propose de mettre en œuvre afin de répondre à la réclamation ainsi que les délais de réalisation de ces actions.

Quelque soit le sens de la réponse apportée à la réclamation par Pierre 1^{er} Gestion, celle-ci indique les informations suivantes :

- les voies de recours possibles en cas de rejet ou refus de faire droit à la réclamation par la Société, notamment l'existence et les coordonnées du médiateur compétent.
- les modalités de transmission à Mme Marielle Cohen-Branche, le médiateur des Marchés Financiers de tout courrier qui lui serait adressé.

Le formulaire pour sa saisine est disponible via le lien suivant : <https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur>

4. Suivi de la réclamation et de sa solution

Pierre 1^{er} Gestion met en œuvre l'action curative apportée afin de répondre à la réclamation.

Après la réalisation de cette action, le service concerné et le RCCI analysent le résultat de celle-ci et décident, le cas échéant, de mettre en place cet action de manière préventive afin que des réclamations similaires ne se renouvellent pas.

5. Recours à un avocat et comptabilisation d'une provision

Dans le cadre du traitement d'un litige, Pierre 1^{er} Gestion pourra recourir à l'assistance d'un avocat avec l'accord préalable de la Direction Générale.

La décision d'enregistrer ou non une provision comptable, en rapport avec les frais encourus par le contentieux ou le montant de l'indemnisation éventuelle associée, appartient à la Direction Générale de Pierre 1^{er} Gestion, en fonction de son appréciation du risque.

6. Archivage du dossier de réclamation

La réponse et la solution apportées à la réclamation sont renseignées dans le registre des réclamations et archivées dans le dossier relatif aux réclamations dans le drive commun suivant : Pierre Premier Gestion\Pierre 1 Gestion - Documents\05_Procédures\1-Plan de contrôle Marker\3- Contrôle relation client\3.6 Contrôle du correct traitement des réclamations clients

7. Information des clients de la politique de traitement des réclamations

Pierre 1^{er} Gestion informe ses clients et prospects de sa procédure de traitement des réclamations sur son site Internet.