



Procédure de traitement et suivi des réclamations clients

OCCTE - Traitement et suivi des réclamations clients	
N° de la procédure	P-011 Traitement et suivi des réclamations
Responsable de la procédure	Clément DELISLE
Départements concernés	Tous les collaborateurs
Rédigée par	FINEGAN EXPERTISES
Validée par	Clément Delisle
Date de validation	27/02/2024

Version	Date	N° de la procédure
V1	27/02/2024	P-011 Traitement et suivi des réclamations
V2		

Références réglementaires

- Articles 318-10 à 318-10-1 du RGAMF
- Instruction DOC 2012-07 (Applicable du 6 juin 2017 au 31 décembre 2023)

Procédures et politiques liées

- P-011 annexe Registre de réclamations

Table des matières

Préambule.....	3
I. Objectif et champ d'application de la procédure.....	3
1. Objectif de la procédure.....	3
2. Champ d'application.....	3
3. Principes.....	3
II. Dispositif mis en place.....	3
1. Définition.....	3
2. Traitement des réclamations.....	4
a) Accusé de réception.....	4
b) Le traitement opérationnel.....	4
c) La réponse.....	5
d) Cloture de la réclamation.....	6
3. Suivi des réclamations.....	6
4. Information des clients : politique de traitement des réclamations.....	6
III. Contrôles.....	6
IV. Archivage et conservation des données.....	7

Préambule

OCCTE est une société de gestion agréée par l'AMF (GP-202220) depuis le 10/08/2022 et qui a vocation à gérer des FPCI et des SLP destinés à une clientèle professionnelle ou assimilée.

I. Objectif et champ d'application de la procédure

1. Objectif de la procédure

La présente procédure a pour objet de décrire les processus :

- d'information des clients dans le cadre du traitement des réclamations ;
- de traitement des réclamations permettant leur gestion raisonnable et rapide au sein de la société de gestion de portefeuille ;
- de suivi des réclamations afin de permettre l'identification des dysfonctionnements éventuels et la mise en œuvre d'actions correctives appropriées.

L'objectif de cette procédure est de garantir un traitement efficace, égal et harmonisé des réclamations et des demandes de clients, dans le respect de la réglementation en vigueur.

2. Champ d'application

La présente procédure s'applique à l'ensemble des collaborateurs de la société de gestion de portefeuille ainsi qu'aux réclamations émanant des clients dans le cadre des activités de gestion collective et de conseil en investissement.

3. Principes

Conformément à la réglementation en vigueur, OCCTE a mis en place un dispositif de traitement des réclamations précisant :

- l'obligation pour la société de gestion de portefeuille de s'engager à répondre 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 ;
- la mise en place d'un dispositif permettant un traitement égal et harmonisé des réclamations des investisseurs ;
- l'affectation des ressources et de l'expertise nécessaires pour assurer ce traitement ;
- l'obligation de suivi des réclamations.

II. Dispositif mis en place

1. Définition

Une réclamation est une démarche initiée par un client investisseur insatisfait, dont la finalité est de faire valoir un droit qu'il pense sien et réparer un préjudice dont il estime avoir été victime. Elle peut être légitime ou non. Une demande d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation n'est pas une réclamation.

Une réclamation doit nécessairement être émise sous une forme écrite pour être prise en compte et être à même de suivre le circuit normalisé de traitement des réclamations.

Elle peut être envoyée :

- par mail à l'adresse suivante contact@occte.fr de la société de gestion de portefeuille ou à l'adresse mail d'un.e salarié.e de la société ;
- par courrier au siège social de la société de gestion de portefeuille.

Les collaborateurs de la société de gestion de portefeuille qui recevraient une réclamation d'un client par téléphone doivent inviter ce dernier à confirmer sa réclamation par courrier ou courriel, afin qu'il n'y ait aucun doute sur l'objet ou la raison de la réclamation.

La société de gestion de portefeuille est tenue d'enregistrer les réclamations qu'elle reçoit, et, lorsqu'elles sont légitimes, de mettre en œuvre rapidement et efficacement les mesures nécessaires à leur dénouement.

Par souci de traçabilité, toute réclamation écrite doit être enregistrée y compris lorsqu'elle est classée sans suite via un registre des réclamations mis en place par la société de gestion de portefeuille.

Le secrétariat général est en charge de la tenue et la mise à jour du registre des réclamations. Le registre est consultable sur le sharepoint de la société sous le dossier OCCTE/RCCI/Procédures en cours/Réclamations.

2. Traitement des réclamations

a) Accusé de réception

Le responsable du traitement et du suivi des réclamations (le/la Secrétaire général.e) devra accuser réception de la réclamation dans les dix jours ouvrables maximum à compter de la date d'envoi¹ de ladite réclamation sauf si la réponse elle-même est apportée au client dans ce délai.

La preuve (accusé de réception) est consignée dans le dossier du client. La date d'envoi de l'accusé de réception de la réclamation est consignée dans le registre des réclamations.

b) Le traitement opérationnel

Chaque réclamation devra faire l'objet d'une mention dans le registre de réclamation mis en place (fichier Excel). Ce registre comprendra les mentions suivantes :

- Date de réception de la réclamation ;
- Motif ;
- Personnes qui ont pris part ;
- Résumé de la réponse ;
- Date d'envoi de la réponse ;
- Le montant de l'indemnisation, accordé le cas échéant ;
- Les mesures correctives apportées, le cas échéant.

Le responsable du traitement et du suivi des réclamations se rapproche des éventuels services concernés par la réclamation. Il réunit l'ensemble des documents nécessaires à la formulation de la réponse qui sera apportée au client.

Lorsque l'ensemble des éléments a été réuni et que les services concernés ont apporté leur concours, un projet de réponse est rédigé, puis soumis au RCCI et à la Direction Générale, qui valident la réponse apportée au client.

¹ Le cachet de la poste faisant foi pour les réclamations envoyées par courrier postal

c) La réponse

La société de gestion de portefeuille doit apporter au client des explications claires et précises pour répondre à sa réclamation par le biais d'un support durable.

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.

La réponse est apportée soit par mail, soit par lettre recommandée avec demande d' accusé de réception. La société de gestion informe le client du déroulement du traitement de sa réclamation lorsque, en cas de survenance de circonstances particulières, les délais sur lesquels elle s'est engagée ne peuvent pas être respectés.

En cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la réclamation, le responsable précise dans la réponse apportée au client, les voies de recours possibles, notamment l'existence et les coordonnées du médiateur de l'AMF :

Marielle Cohen-Branche, 17 Place de la Bourse -75082 Paris Cedex 02. Le médiateur peut être saisi en ligne sur le lien suivant :

<https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur-de-lamf/votre-dossier-de-mediation/vous-voulez-deposer-une-demande-de-mediation>

La réponse au client devra intégrer le paragraphe suivant :

« Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse apportée à votre réclamation, vous pouvez vous adresser, gratuitement, soit au médiateur X ([nom, adresse postale et adresse du site internet du médiateur d'entreprise, du médiateur sectoriel ou du médiateur de fédération professionnelle]), soit au médiateur de l'Autorité des marchés financiers (par courrier postal, à l'adresse 17 place de la Bourse 75082 Paris cedex 2 ou par formulaire électronique accessible sur le site internet de l'AMF, <http://www.amf-france.org> /le médiateur), votre choix étant définitif pour ce litige (dans le cas où aucune convention n'a été signée entre le médiateur d'entreprise - ou le médiateur sectoriel ou le médiateur de fédération professionnelle - et le médiateur de l'AMF et que le litige concerne effectivement des services ou des placements financiers, hors assurance-vie - ordres de bourse, mandats de gestion, actions, obligations, OPCVM et autres placements collectifs, épargne salariale etc...-).

L'ensemble des éléments ayant servi à apporter une réponse au client est consigné dans un répertoire dédié.

d) Cloture de la réclamation

Lorsqu'une réponse est apportée au client, la réclamation est alors clôturée. Le registre des réclamations est renseigné à cet effet. Tous les documents ayant servi au traitement de la réclamation sont consignés dans le dossier client.

3. Suivi des réclamations

Le suivi des réclamations reçues et des réponses qui y sont apportées sont assurés par le responsable du traitement et du suivi des réclamations au travers d'un registre des réclamations.

Le registre des réclamations permet de mettre en lumière les délais de traitement des réclamations, de connaître à tout moment le stock éventuel de réclamations et les thèmes ayant conduit à la réclamation.

L'analyse du registre des réclamations permet à la société de gestion de portefeuille de définir et de mettre en place des mesures correctives afin d'améliorer ou de corriger des défaillances mises en relief par la réclamation.

Le suivi au fil de l'eau du registre des réclamations est opéré par le responsable du traitement et du suivi des réclamations.

4. Information des clients : politique de traitement des réclamations

La société de gestion de portefeuille informe les clients de sa politique en matière de traitement des réclamations dans les lieux d'accueil, dans la documentation commerciale et sur son site Internet.

Celle-ci traite notamment :

- des modalités de saisine de la société de gestion de portefeuille
- des coordonnées du médiateur compétent ;
- des délais de traitement des réclamations : délai maximum de deux mois à compter de la date d'envoi de cette réclamation, sauf circonstances particulières dûment justifiées.

III. Contrôles

Les contrôles de premier niveau sont réalisés par les opérationnels. Ils sont en charge de centraliser les réclamations.

Les contrôles permanents de second niveau sont placés sous la responsabilité du RCCI qui s'assure du respect de la présente procédure. Il transmet à l'AMF une fois dans l'année, dans le cadre de la Fiche de Renseignement Annuelle (FRA) et du Rapport Annuel de Contrôle (RAC):

- une information sur le dispositif de traitement des réclamations en place au sein de la société de gestion de portefeuille ;
- le nombre de réclamations reçues sur l'exercice ; le nombre de réclamations traitées durant l'exercice ;
- le total des montants d'indemnisations versées sur l'exercice suite à des réclamations ;
- le total des montants d'indemnisations versées sur la période (issues ou non de réclamations).

Le contrôle périodique est réalisé par le prestataire de contrôle selon la fréquence définie dans le plan de contrôle périodique.

IV. Archivage et conservation des données

L'ensemble des documents liés au dispositif de traitement et suivi des réclamations est conservé sous format électronique conformément à la réglementation en vigueur, pendant au moins cinq ans.