



Mise à jour: CAPSI Conseil Version : Juin 2010 Mise à jour : janv 2013	Réclamation Clients	Référence : PG04
---	----------------------------	-------------------------

Contextes Règlementaires et objectifs :

- L'instruction 2012-07 et les textes de référence : articles 313-8, 313-8-1 du règlement général de l'AMF concernent le traitement des réclamations et précise l'information qui doit être donnée sur le dispositif de traitement des réclamations au client du prestataire de services d'investissement ou du conseiller en investissement financiers ou à l'associé de la société civile de placement immobilier (ci-dessous dénommés le « client »).

La présente instruction détaille aussi, 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.

La procédure de ATRIO GESTION PRIVEE vise à décrire les modalités de recensement, de traitement et d'exploitation des réclamations formulées par les clients, quelles qu'en soient les causes et les conséquences si elles risquent d'affecter le compte d'exploitation de la Société.

Par ailleurs, cette procédure rentre dans le cadre du dispositif de conformité requis par le régulateur notamment dans l'article 313-71 du Règlement Général de l'AMF qui stipule qu'une société de gestion doit mettre en place une procédure permettant aux collaborateurs de faire part au RCCI de « leurs interrogations sur les dysfonctionnements constatés ».

Au même titre que les réclamations clients, l'article 313-8-1 du RG AMF, a introduit aussi la nécessité du suivi des demandes des prospects, clients et porteurs de parts.

1. Information et accès au système de traitement des réclamations

Une réclamation est 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.

ATRIO GESTION PRIVEE répond aux demandes d'information du client sur le déroulement du traitement de sa réclamation.

En cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la réclamation, ATRIO GESTION PRIVEE précise dans la réponse apportée au client, les voies de recours possibles.

Une synthèse des constats effectués et des actions menées ou restant à mener est fournie chaque année à la Direction Générale par le RCCI ou son délégataire via une note *ad hoc*.

Pour contacter ATRIO GESTION PRIVEE :

Par écrit

8 RUE VOLNEY
75002 PARIS
Tél : 01.55.35.04.00
Fax : 01.55.35.03.99

Par courrier électronique

[Site en cours de construction](#)

Pour contacter le médiateur AMF :

• Par écrit :

Mme Marielle Cohen-Branche
Médiateur de l'AMF
Autorité des marchés financiers
17 place de la Bourse
75082 PARIS CEDEX 02

• Par courrier électronique :

http://www.amf-france.org/affiche_page.asp?Id_Tab=1&lang=fr&urldoc=mediateur.htm#charte

[Accès au formulaire de demande de médiation](#)

2. Organisation du traitement des réclamations

ATRIO GESTION PRIVEE a mis en place une organisation du traitement des réclamations qui :

Permet au client de présenter sa réclamation à son interlocuteur habituel, l'équipe de gestion et s'il n'a pas reçu une réponse satisfaisante de la part de celui-ci, au responsable de la gestion ou au RCCI.

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 les modalités d'enregistrement des réclamations et du suivi de leur traitement « REGISTRE DES RECLAMATIONS »

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

Toutes les réclamations reçues par lettre recommandée, appels téléphoniques et/ou courriels provenant des clients doivent être communiquées en copie au RCCI, quel que soit leur nature et leur impact.

a) Préparation du courrier de réponse

La réponse à la réclamation doit être faite en concertation avec la Direction.

Toutes les lettres de réponse à une réclamation doivent être signées par un des dirigeants.

b) Envoi de la réponse au client

L'envoi doit être fait par courrier recommandé avec accusé réception.

Classement de la lettre de la réponse dans le dossier du client et envoi d'une copie de la réponse au Responsable de conformité et du contrôle interne(RCCI).

c) Centralisation des réclamations et de leurs réponses

Les réclamations et leurs réponses sont alors centralisées dans un tableur « REGISTRE DES RECLAMATIONS » pour le suivi et le contrôle du RCCI. Ce dernier apposera son visa sur le tableur.

Le RCCI se charge d'analyser les réclamations et d'en établir la typologie, tant qualitative que quantitative :

- Réclamation due à une erreur ponctuelle
- Réclamation due à une défaillance du système d'information
- Réclamation due à un prestataire externe
- etc. ...

Avec à chaque fois la description des impacts comptables ou organisationnels constatés.

4. Restitution et actions par le RCCI

Le RCCI a dans ses fonctions, la surveillance des risques opérationnels « résultant d'une inadaptation ou d'une défaillance imputable à des procédures, personnels et systèmes internes ou à des événements extérieurs ».

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

Deux types d'actions sont menés à la suite de l'analyse précédemment citée :

- une action ponctuelle visant à s'assurer que la réclamation du client, lorsqu'elle le nécessite, a été régularisée dans les meilleurs délais ;
- une action plus analytique visant à proposer une solution pérenne pour résoudre le dysfonctionnement, comme par exemple :

une maintenance (évolutive, corrective ...) du système d'information ;

une modification des procédures internes ;

une action auprès d'un tiers (prestataires, intermédiaire ...)

5. Suivi des demandes et informations

La société de gestion doit également mettre en place des procédures et des modalités de traitement appropriées pour fournir des informations, à la demande du public ou clients et porteurs de parts. Dans le cas d'une gestion d'OPCVM établi dans un autre Etat de l'Union européenne, les informations sont fournies à l'autorité compétente de l'Etat membre d'origine de cet OPCVM géré.

a) Modalités d'obtention de l'information

L'information peut être obtenue :

Par courrier auprès d'ATRIO GESTION PRIVEE, 8 rue Volney, 75002 Paris

- Par le site internet de la société : site en cours de construction
- Par téléphone : Tél : 01.55.35.04.00

Exemples de demandes d'informations

- b) Demande d'information d'un prospect
- c) Demande d'information d'un ancien client, satisfait des performances et des publications de la SGP, et qui souhaite souscrire à nouveau.
- d) Demande d'information d'un prospect qui souhaite connaître les frais du fonds
- e) Demande d'un notaire pour connaître la valeur liquidative à une date donnée pour contrôler un dossier de succession
- f) Demande d'un CGP pour recevoir une attestation de souscription pour un de ses clients
- g) Demande d'un client voulant savoir si sa souscription est bien prise en compte