
GESTION DES RECLAMATIONS CLIENTS

Caractéristiques de la procédure

Référence :

Date de création : 31/08/2012

Date de mise à jour : 05/09/2018

Date de mise à jour : 26/07/2024

Rédigé par : Adrien Martin

Validée par : Stephane Toullieux

Services et collaborateurs concernés : Tous les collaborateurs d'ATHYMIS GESTION

Emplacement fichier : admin/rcci

Diffusion de la procédure

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

Les opérationnels rédigent les procédures dites « opérationnelles » assistée dans cette tâche par le contrôle interne.

Les procédures sont ensuite validées par les dirigeants.

Mises à jour

Les mises à jour de cette procédure se font à l'initiative du RCCI.

Toute mise à jour doit être validée par les dirigeants.

Les mises à jour sont matérialisées dans le corps de la procédure en tant que tel ; la référence de la procédure portant la date de modification de la procédure ainsi que la date de mise à jour.

Les versions précédentes portant des références antérieures sont conservées électroniquement et archivées.

Pièces jointes

Nature de la pièce jointe (A joindre avec la procédure)	Réf.
Le médiateur de l'AMF	Annexe 1
Réglementation	Annexe 2

1. Cadre réglementaire

La présente procédure a pour objectif d'organiser le suivi et le traitement des réclamations des clients existants ou potentiels d'ATHYMIS GESTION.

ATHYMIS GESTION s'efforce d'offrir et de maintenir en permanence un service de qualité pour sa clientèle et ses différents partenaires.

La qualité de service recherchée s'applique à l'ensemble des clients et des prospects d'ATHYMIS GESTION:

- Aux réclamations de l'ensemble des porteurs de parts ou actionnaires des OPCVM gérés par la société de gestion (clients professionnels et non professionnels);
- Aux réclamations des clients non professionnels auxquels un service d'investissement est fourni (mandat de gestion, conseil en investissement).

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. Elles feront également l'objet d'un suivi et d'un traitement minutieux.

Cette procédure, au-delà de son objectif de maintien et d'amélioration du service rendu à la clientèle de la société, doit également permettre d'identifier et d'atténuer les risques, notamment les risques opérationnels et les risques de réputation.

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

- Examiner attentivement, au cas par cas, les réclamations de la clientèle ;
- Transmettre aux clients et prospects une réponse professionnelle et facilement compréhensible, et cela dans des délais raisonnables, 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 se reproduise.

L'objectif final est, bien évidemment de satisfaire la clientèle, de les fidéliser et de développer la relation existante 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.

Cf. réglementation en annexe.

2. Information des clients

ATHYMIS GESTION informe les clients sur son site Internet du système de traitement des réclamations mis en place. Cette information porte sur :

- les modalités de saisine de la société de gestion, notamment les coordonnées de la personne en charge du traitement des réclamations,
- les coordonnées du médiateur de l'AMF
- les délais de traitement des réclamations prévu dans la procédure,
- l'existence de la charte du médiateur de l'AMF.

3. Réception des réclamations

La réclamation d'un client/prospect se définit comme la manifestation de son mécontentement. Celui-ci estime que la prestation reçue, fournie ou conseillée par la société de gestion ne correspond pas à ses attentes ou ses besoins.

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.

La réclamation peut être adressée par écrit : courrier simple, courrier recommandé, télécopie, message électronique. Elle peut également être transmise par oral : téléphone ou lors d'un rendez-vous.

Adrien Martin est chargé de l'ouverture systématique et de la prise de connaissance des courriers RAR adressés à la société de gestion ; en cas d'absence, Stéphane Toullieux se charge de cette tâche. Adrien Martin centralise également l'ensemble des mails, courriers simples ou comptes rendus d'entretien faisant état d'une réclamation. Ces éléments devront par conséquent lui être transmis sans délai.

S'il s'agit d'une réclamation d'un client, Adrien Martin inscrit celle-ci dans le registre des réclamations (Y:/Admin/RCCI);

Il numérise et conserve la copie du courrier dans le fichier dédié aux réclamations sur le serveur puis transmet sans délai le courrier original à la Direction. La Direction transmet au gérant concerné;

Le dossier original complet (réclamation client, réponse faite au client, justificatifs le cas échéant...) est conservé numériquement et dans un classeur dédié.]

Toute réclamation, au sens de la présente procédure, doit être systématiquement transmise en copie au Président Directeur Général et au RCCI par délégation.

4. Traitement des réclamations

Le collaborateur d'ATHYMIS GESTION à qui cette réclamation est adressée est chargé :

- 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 ;
- De la qualité de la réponse apportée au Client, dans les délais impartis et en respectant les différents niveaux hiérarchiques à impliquer suivant la réclamation ;
- De l'information interne (information aux supérieurs hiérarchiques, information transversales,...).

Si cette réclamation est liée à une erreur de traitement (enregistrement erroné d'une opération, non respect d'une procédure, ...) dont ATHYMIS GESTION est responsable, il convient de rédiger un compte-rendu spécifiant les conséquences financières de la régularisation opérée.

Délais de traitement de la réclamation :

- Dans les dix jours ouvrables maximum à compter de la date d'envoi de la réclamation, ATHYMIS GESTION envoie un accusé de réception au client, sauf si la réponse elle-même est apportée au client dans ce délai ;
- Dans les deux mois maximum à compter de la date d'envoi de la réclamation, ATHYMIS GESTION envoie la réponse au client sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées ;

Le collaborateur d'ATHYMIS GESTION à qui cette réclamation est adressée 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, il précise dans la réponse apportée au client, les voies de recours possibles, notamment l'existence et les coordonnées du médiateur de l'AMF.

Tout projet de courrier de réponse au client doit être approuvé par la Direction Générale, qui le consignera.

5. Transmission au médiateur

La société de gestion ne dispose pas d'un service de médiation interne. Elle informe les clients existants et potentiels, sur son site Internet, de l'existence d'un médiateur auprès de l'AMF, ainsi que de ses coordonnées. Elle les informe également de l'existence de la charte du médiateur AMF.

Cf Annexe 1.

6. Recours à un avocat

Dans le cadre d'une simple réponse ou d'un litige plus important, ATHYMIS GESTION peut avoir recours à l'assistance d'un avocat.

Si le recours à un avocat est nécessaire dans le dossier de traitement de la réclamation, celui-ci est choisi conformément à la procédure de sélection des tiers.

L'avocat doit faire partie de la liste des partenaires externes recensés et validés au préalable par la Direction.

7. Comptabilisation d'une provision

Concernant le passage des provisions afin d'anticiper les frais encourus par le contentieux, la décision d'enregistrer ou non une provision appartient à la direction de la société qui décide de provisionner selon son appréciation du risque, en concertation avec l'expert-comptable.

8. Suivi des dossiers

ATHYMIS GESTION conserve systématiquement une copie de toutes les pièces communiquées et constituant le dossier de réclamation traité.

L'ensemble des réclamations traitées au sein de la société est répertorié dans un tableau de suivi enregistré sur le serveur d'Athymis (Y/Admin/RCCI) et tenu à jour par le Secrétaire Général. L'objectif de ce tableau est de recenser les réclamations traitées et en cours de traitement, d'assurer la traçabilité des dossiers, et de s'assurer des délais de réponse apportée.

L'analyse des dossiers de réclamation doit permettre à la société de définir et de mettre en place des mesures correctives, afin d'améliorer ou de corriger des défaillances internes mises en lumière par la réclamation. L'attention doit être attirée sur les services où les risques sont élevés.

9. Conservation des données

Les dossiers de réclamations sont conservés pendant 10 ans, à compter de la date de réception de la demande initiale par ATHYMIS GESTION.

10. Distributeurs, démarcheurs

Lorsque la société de gestion recourt à des démarcheurs, elle veille à ce que l'information donnée au client par ces personnes soit d'un niveau équivalent à celle qu'elle donne à ses propres clients.

Les réclamations reçues par les démarcheurs seront transmises à Athymis gestion par tout moyen disponible, et adressées à Adrien Martin.

11. Contrôle du RCCI

Le RCCI, dans le cadre de son Plan de contrôle interne et de Conformité, s'assure que la société de gestion :

- Met 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;
- Prend en compte et contrôle les risques subis par les clients que pourraient causer les dysfonctionnements identifiés au travers des réclamations ;

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

Annexe 1 - Le médiateur de l'AMF**Ses coordonnées :**

Madame Marielle Cohen-Branche
Médiateur de l'AMF
Autorité des marchés financiers
17 places de la bourse
75 082 Paris cedex 02

Formulaire de demande de médiation (contact par mail):

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

Sa mission :

Le médiateur intervient dans l'hypothèse d'un conflit lorsque les parties concernées le saisissent pour régler le différend à l'amiable afin d'éviter une procédure judiciaire. Il n'est ni l'avocat des parties en conflit, ni leur juge. Encadrée par une charte, cette procédure est gratuite, confidentielle et nécessite, pour être mise en œuvre et poursuivie, l'accord des deux parties.

Attention ! Avant la saisine du médiateur, le client doit effectuer une première démarche auprès du service concerné de son intermédiaire ou de la société dont il détient des titres.

Le médiateur n'est pas compétent en matière fiscale, d'assurance-vie et d'opérations bancaires (agios, prêts, découverts, etc.). De plus, le médiateur ne se prononce pas sur l'intérêt que présente un placement particulier.

Son intervention ne peut être sollicitée si une procédure judiciaire est engagée sur les mêmes faits.

Comment se déroule la procédure :

La procédure de médiation de l'Autorité des marchés financiers est gratuite. Chacune des parties présente au médiateur ses observations et son analyse du différend en produisant, le cas échéant, une copie lisible des pièces justificatives en sa possession (convention d'ouverture de compte, mandat de gestion, bulletin de souscription, avis d'opérés, relevés périodiques, comptes-rendus de gestion, échange de courriers, copies d'écran, etc.). La procédure est contradictoire et écrite. Le médiateur peut également convoquer les parties à une réunion. Dans tous les cas, il recherche une solution amiable qui soit acceptée par les deux parties. Celles-ci lui indiquent si elles sont d'accord avec cette solution. Dans l'affirmative, le médiateur s'assure de sa mise en œuvre effective. Les parties peuvent la modifier ou décider à tout moment d'interrompre

Charte de la médiation disponible sur le site : <http://www.amf-france.org/> espace « Médiateur » :

L'article L 621-19 du code monétaire et financier dispose : « L'Autorité des marchés financiers est habilitée à recevoir de tout intéressé les réclamations qui entrent par leur objet dans sa compétence et à leur donner la suite qu'elles appellent. Elle propose, lorsque les conditions sont réunies, la résolution amiable des différends portés à sa connaissance par voie de conciliation ou de médiation. La saisine de l'Autorité des marchés financiers, dans le cadre du règlement extrajudiciaire des différends, suspend la prescription de l'action civile et administrative. Celle-ci court à nouveau lorsque l'Autorité des marchés financiers déclare la médiation terminée.

L'Autorité des marchés financiers coopère avec ses homologues étrangers en vue du règlement extrajudiciaire des litiges transfrontaliers ».

En application de ce texte, le médiateur reçoit et instruit les réclamations et demandes de médiation adressées à l'Autorité des marchés financiers.

1. Impartialité du médiateur

Au sein de l'Autorité des marchés financiers, Autorité Publique Indépendante, le médiateur dispose de moyens suffisants et dédiés à l'exercice neutre et impartial de son activité. Il bénéficie d'un budget propre.

Il ne peut recevoir d'instructions sur les dossiers individuels dont il a la charge.

2. Saisine du médiateur

L'accès direct au médiateur est garanti et ses coordonnées sont facilement accessibles. Le médiateur peut être saisi par tout intéressé, personne physique ou morale, d'un différend à caractère individuel entrant dans le champ d'intervention de l'Autorité des marchés financiers. La saisine du médiateur est gratuite.

3. Préalable d'une première démarche

Toute réclamation adressée au médiateur doit avoir été précédée d'une première démarche écrite ayant fait l'objet d'un rejet total ou partiel auprès du prestataire de services d'investissement ou de l'émetteur concerné.

4. Déroulement de la médiation

La procédure de médiation ne peut être mise en œuvre que si les parties acceptent d'y recourir.

La durée de la médiation est, en principe de trois mois à compter du moment où tous les éléments utiles ont été communiqués au médiateur par les parties.

L'instruction du dossier est contradictoire. Elle se fait par écrit mais le médiateur peut, s'il le juge utile, recevoir chaque partie séparément ou ensemble.

Le médiateur et son équipe, ainsi que les parties, sont tenus à la plus stricte confidentialité.

5. Saisine des tribunaux

Les parties conservent, à tout moment, le droit de saisir les tribunaux.

Dans ce cas, les échanges intervenus au cours de la procédure de médiation ne peuvent être produits ni invoqués devant les juridictions.

6. Clôture de la procédure de médiation

La procédure de médiation prend fin soit par la résolution amiable du différend, soit par le constat d'un désaccord persistant ou du désistement de l'une des parties. Quelle que soit l'issue de la procédure, le médiateur informe, par écrit, les parties de la fin de sa mission.

7. Informations et rapport annuel

L'existence de la médiation et ses modalités d'accès direct font l'objet d'une mention dans les publications de l'AMF, quel qu'en soit le support. Le médiateur présente au collège de l'Autorité des marchés financiers un rapport annuel dans lequel il établit le bilan de son activité. Ce rapport est rendu public.

Annexe 2 - Règlementation applicable**Règlement général de l'AMF****Article 318-10**

(En vigueur à compter du 8 mai 2023)

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.

La procédure se réfère également à l'instruction AMF 2012-07 : <https://www.amf-france.org/fr/reglementation/doctrine/doc-2012-07>