

	<b>Réclamations clients</b>	<b>Référence :</b> PG09
---	-----------------------------	----------------------------

Nom du document	Créé/ Modifié par	Validé par	Version	Date	Commentaires
Politique de Gestion des Conflits d'intérêts	Marker	Gregory Soppelsa	V1	01/06/2018	
Politique de Gestion des Conflits d'intérêts	Lauriane Klipfel	Gregory Soppelsa	V2	18/11/2019	

### Références Règlementaires :

- Règlement Général de l'AMF - Articles 313-8, 318-10, 322-71-1, 325-12-1 et 325-47
- Instruction AMF n°2012-07

\*\*\*\*\*

### Contexte réglementaire et objectifs

L'instruction 2012-07 et les textes de référence : articles 318-10, 318-10-1, et 325-12-1 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 (PSI) ou du conseiller en investissement financiers ou à l'associé de la société civile de placement immobilier (ci-dessous dénommés le « client »).

L'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 du PSI 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 d'ATREAM.

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 ».

\*\*\*\*\*

### Les enjeux

- Le traitement des réclamations clients répond à l'objectif de tout établissement en matière de satisfaction et de fidélisation du client ;
- Ce traitement s'appuie sur l'exigence de qualité d'ATREAM (délai de traitement, circuit de réponse...);
- Ce traitement engage l'image d'ATREAM.

## 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.

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

Les clients peuvent contacter ATREAM :

- Par écrit :

**ATREAM**  
**153 rue du Faubourg Saint Honoré**  
**75008 PARIS**

- Par courriel :

[reclamation@atream.com](mailto:reclamation@atream.com)

- Par téléphone :

**01.43.59.75.75**

Il est conseillé d'adresser un courrier en recommandé avec accusé de réception afin de garantir la bonne réception de la réclamation.

## 2. Organisation du traitement des réclamations

ATREAM a mis en place une organisation du traitement des réclamations qui :

- Permet au client de présenter sa réclamation à son interlocuteur habituel au sein de 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 ;

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.

### ***Préparation du courrier de réponse***

La réponse à la réclamation doit être faite en concertation avec la Direction et le RCCI. Toutes les lettres de réponse à une réclamation doivent être signées par un des dirigeants, à savoir le Directeur Général ou le Président d'ATREAM.

En cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la réclamation, ATREAM précise dans la réponse apportée au client, les voies de recours possibles, notamment l'existence et les coordonnées du ou des médiateurs compétents.

Les clients peuvent contacter le médiateur de l'AMF :

- Par écrit :

Autorité des marchés financiers  
La Médiation  
17 Place de la Bourse  
75082 PARIS CEDEX 02

- Par courrier électronique :

Accès au formulaire de demande de médiation sur le site : [https://www.amf-france.org/Formulaires-et-declarations/Contact?lst\\_select\\_form\\_theme\\_id=mediation](https://www.amf-france.org/Formulaires-et-declarations/Contact?lst_select_form_theme_id=mediation)

### ***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).

### ***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 appose son visa sur le registre à chaque clôture de dossier de réclamation.

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 ...

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

ATREAM est tenue d'identifier les dysfonctionnements révélés par les réclamations afin de mettre en œuvre des actions correctives.

**Pour chaque réclamation, les impacts comptables, financiers ou organisationnels constatés doivent être évalués et clairement décrits.**

#### ***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 ...).

\*\*\*\*\*