

Contextes Règlementaires et objectifs :

L'instruction 2012-07 et les textes de référence : articles 313-8, 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 et l'identification des dysfonctionnements éventuels et la mise en œuvre des actions correctives appropriées.

La procédure de 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 ».

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. Officium AM 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, Officium Asset Management 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 Officium Asset Management:

Par écrit

18 rue de Tilsitt

75017 PARIS

Tél : 01.82.28.84.00

Fax : 01.53.81.03.11

Par courrier électronique au RCCI

rcci@officium.com

Pour contacter le médiateur AMF :

• Par écrit :

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?ld_Tab=1&lang=fr&urldoc=mediateur.htm#charte

Accès au formulaire de demande de médiation

2. Organisation du traitement des réclamations

Officium Asset Management 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.
