
Politique de gestion des réclamations

Date de mise à jour :

Mars 2024

Contextes Règlementaires et objectifs :

L'instruction 2012-07 et le texte de référence : 318-10-1 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.

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 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 et prévu par les dispositions de l'article 313-71 du Règlement Général de l'AMF. Cet article 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 gratuitement 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 :

« Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse apportée à votre réclamation, vous pouvez vous adresser, gratuitement, 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).»

Officium Asset Management

– Tel : 01.82.28.84.00 –

RCS de Paris 802 022 434 – Agrément AMF n° GP-1400011

Pour contacter Officium Asset Management :

A l'attention de Raja SAIDI KACHTOULI

42 avenue Raymond Poincaré

75116 PARIS

Tél : 01.82.28.84.00

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 :

<https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur/presentation>

Accès au formulaire de demande de médiation :

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

L'accès au dispositif de traitement des réclamations étant gratuit, aucune tarification spécifique ne peut être mise à la charge du client au titre du traitement de sa réclamation.

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 date d'envoi de la réclamation écrite, pour en accuser réception, sauf si la réponse elle-même est apportée au client dans ce délai ;

- Deux mois maximum entre la date d'envoi de la réclamation écrite et la date d'envoi de la réponse au client sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées ;

La procédure en place prévoit les modalités d'enregistrement des réclamations et du suivi de leur traitement «REGISTRE DES RECLAMATIONS »

3. Suivi et contrôle du traitement des 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.
