

PROCEDURE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS CLIENTS

Date de création	Juillet 2017 – Caroline GRINDA
Dates de modification	Mai 2018 - Mise à jour des références réglementaires Octobre 2018 – Intégration du rôle du médiateur de l'ACPR

Introduction

Les relations avec la clientèle privée ou institutionnelle sur la place financière française exigent des professionnels du secteur financier d'accorder un traitement adéquat, transparent et objectif des réclamations introduites sans frais en provenance de leur clientèle.

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.

L'obligation de fournir une réponse appropriée à ces réclamations ne relève pas seulement pour chaque professionnel de la déontologie élémentaire, elle est aussi une composante essentielle de l'image de marque du secteur et fait partie pour chaque établissement de la protection de son fonds de commerce tout en maintenant un degré de confiance réciproque.

Pour la direction de la société, de même que pour l'Autorité des marchés financiers, les réclamations de la clientèle peuvent être des symptômes révélateurs de dysfonctionnements.

Références

Articles 321-40, 321-41, 318-10, 322-71-1, 325-12-1, 325-47 du règlement général de l'AMF
Instruction AMF – doc-2012-07
Article L.611-1 du code de la consommation
Article L.612-1 du code de la consommation
Article L.6141-1 du code de la consommation
Charte de la médiation de l'AMF

Information et accès au système de traitement des réclamations

La Société CPG fournit gratuitement au client, dans un langage clair et compréhensible, les informations relatives aux réclamations.

Le site internet de la société (cpgfinance.com) définit les modalités de réclamation :

CPG

Société de gestion de portefeuille agréée par l'AMF sous le n° GP-99040 en date du 15/12/1999

SAS au capital de 791 565€- RCS N°424686939

Siège Social : 3 Cours Mirabeau, 13100 Aix en Provence

- Toute réclamation peut être transmise à Conseil Plus Gestion, 3 Cours Mirabeau, 13100, Aix-en-Provence.
- Conseil Plus Gestion accusera réception de la réclamation par courrier envoyé au client dans les 10 jours ouvrables à compter de la réception de cette dernière, sauf si la réponse a été apportée au client dans ce délai.
- Les réclamations reçues seront centralisées auprès du Responsable de la Conformité et du Contrôle Interne qui se rapprochera de toute expertise nécessaire pour apporter la meilleure résolution possible.
- Sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées, la société de gestion apportera une réponse au client dans les deux mois suivant la réception de la réclamation. En cas de désaccord persistant, le client pourra prendre contact avec le médiateur de l'AMF, Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers, 17 Place de la Bourse 75082 PARIS CEDEX 02.
- Pour les clients ayant un mandat d'arbitrage, la société de gestion apportera une réponse au client dans les deux mois suivant la réception de la réclamation. En cas de désaccord persistant, le client pourra prendre contact avec l'ACPR, 4 Place de Budapest CS 92459 75436 PARIS CEDEX 09.

Lors de la prise de connaissance du courrier, l'original de la lettre de réclamation est placé dans un dossier ad hoc après que :

- Il ait été estampillé pour porter la date de réception,
- La copie ait été transmise au responsable du traitement des réclamations,
- La copie ait été transmise au dirigeant responsable,
- La copie ait été placée dans le dossier du client.

S'agissant des réclamations orales, elles font l'objet d'une synthèse écrite lorsque son importance le justifie. La synthèse est ensuite traitée comme une réclamation écrite.

Traitement d'une réclamation

Le client est informé du nom et des coordonnées de la personne qui sera en charge de son dossier afin de garantir la transparence du traitement de sa réclamation. Le client pourra faire remonter sa réclamation au niveau de la Direction de la Société, s'il n'a pas obtenu de réponse ou de réponse satisfaisante au niveau auquel il a introduit sa réclamation. La Société indiquera au client les coordonnées du responsable.

La Direction est en charge des réclamations de la clientèle (les réponses fournies aux clients le seront sous son autorité et sa responsabilité). La Direction peut déléguer la gestion des réclamations en interne et est tenue d'en informer préalablement l'AMF le cas échéant.

La Direction fournira au client, un accusé de réception de sa réclamation dans un délai n'excédant pas 10 jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation, sauf si la réponse est apportée au client dans ce délai.

CPG

Société de gestion de portefeuille agréée par l'AMF sous le n° GP-99040 en date du 15/12/1999

SAS au capital de 791 565€- RCS N°424686939

Siège Social : 3 Cours Mirabeau, 13100 Aix en Provence

La Direction tient informée le client des suites du traitement de sa réclamation.

Toute réclamation est traitée avec diligence. Ainsi, la société :

- réunit et examine toutes les preuves et informations pertinentes relatives à chaque réclamation
- s'exprime dans un langage simple, facilement compréhensible
- apporte une réponse sans retard inutile et dans tous les cas, dans un délai n'excédant pas deux mois maximum entre la date de réception et la date d'envoi de la réponse. En cas de dépassement de ce délai, la société informe le client des causes du retard (dûment justifiées) et indique la date à laquelle l'examen de la plainte est susceptible d'être terminé.

Lorsque le traitement de la réclamation au niveau de la Direction ne permet pas de donner une réponse satisfaisante au client, la Société fournit une explication complète de sa décision, et informe par écrit le client de l'existence de la procédure de règlement extrajudiciaire des réclamations auprès de l'AMF et lui communique :

- la référence au site internet de l'AMF
- les différents moyens de contacter l'AMF.

Lorsqu'elle est définitive, la réponse est envoyée au client après que la copie ait été placée dans le dossier client ainsi que dans le registre des réclamations.

Suivi et reporting

La Société analyse de façon permanente les données relatives au traitement des réclamations, afin d'identifier et traiter tout problème récurrent ou systémique, ainsi que les risques juridiques et opérationnels potentiels en :

- analysant les causes des réclamations individuelles afin d'identifier les origines communes à certaines réclamations
- examinant si ces origines peuvent également affecter d'autres processus ou produits, y compris ceux sur lesquels les réclamations ne portent pas directement
- corrigeant ces origines, lorsqu'il est raisonnable de le faire.

De façon régulière et au minimum une fois par trimestre, la Direction consulte le dossier des réclamations des clients et vérifie le respect de la présente procédure. Il fait rapport au RCCI.

De plus, elle propose les améliorations nécessaires aux processus et procédures internes afin d'éviter le renouvellement d'erreurs ayant entraîné les réclamations. La Direction avertira immédiatement le RCCI si la réclamation résulte d'une lacune grave devant être corrigée rapidement.

La société s'engage à fournir à l'AMF un tableau comprenant le nombre de réclamations enregistrées, classées par type, un rapport synthétique des réclamations et des mesures prises pour les traiter. Ce tableau et ce rapport sont envoyés à l'AMF au plus tard un mois après l'assemblée générale ordinaire ayant approuvé les comptes annuels de la Société.

CPG

Société de gestion de portefeuille agréée par l'AMF sous le n° GP-99040 en date du 15/12/1999

SAS au capital de 791 565€- RCS N°424686939

Siège Social : 3 Cours Mirabeau, 13100 Aix en Provence

Ce tableau comprend les plaintes reçues par les délégataires, le cas échéant, dont la liste est reprise dans le Management Information System revu à chaque Comité de Direction de la Société.

Réclamations introduites auprès de l'AMF

En cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la réclamation, la Société précise dans la réponse apportée au client les voies de recours possibles, notamment l'existence et les coordonnées du (des) médiateur(s) qui peut (peuvent) être compétent(s).

Le médiateur de l'AMF est le médiateur compétent pour tous litiges portant sur un instrument financier, un service d'investissement, ou, plus généralement, une matière entrant dans le champ de compétence de l'AMF. Il est le médiateur public compétent lorsque ces litiges opposent un professionnel et un consommateur (personne physique qui agit à des fins n'entrant pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, libérale ou agricole).

Tout consommateur a, en effet, le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation, au sens du titre Ier du livre VI du code de la consommation.

Le médiateur de l'AMF peut également être saisi d'un litige entrant dans le champ de compétence de l'AMF lorsque ce litige concerne un professionnel et son client personne morale ou personne physique agissant à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, libérale ou agricole, en tant qu'épargnant ou investisseur.

Certains professionnels peuvent cependant avoir leur propre médiateur (sous réserve de la conclusion d'une convention avec le médiateur de l'AMF et de sa notification à la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation).

Le fait de ne pas communiquer au client les coordonnées des médiateurs dont le professionnel relève expose ce dernier à une amende administrative de 3000 euros si le professionnel est une personne physique et de 15000 euros s'il est une personne morale (article L.641-1 du code de la consommation).

La procédure de résolution extrajudiciaire prend fin :

- Par l'envoi d'une lettre de conclusion
- Par la conclusion d'un accord amiable intervenu en cours de procédure et dont l'AMF est informée
- En cas de désistement écrit du client à tout moment de la procédure
- En cas de prescription du droit dont le client se prévaut
- En cas de saisine d'un tribunal ou d'un arbitre
- En cas de saisine d'un autre organe de règlement extrajudiciaire.

Validé le 25/05/2018

Par Caroline GRINDA-KALBACHER, Directrice Générale

CPG

Société de gestion de portefeuille agréée par l'AMF sous le n° GP-99040 en date du 15/12/1999

SAS au capital de 791 565€- RCS N°424686939

Siège Social : 3 Cours Mirabeau, 13100 Aix en Provence



Ce document peut être actualisé à tout moment par CPG. Il est disponible sur simple demande au siège de la société 3 cours Mirabeau 13100 Aix-en-Provence ou sur le site www.cpgfinance.com

CPG

Société de gestion de portefeuille agréée par l'AMF sous le n° GP-99040 en date du 15/12/1999

SAS au capital de 791 565€- RCS N°424686939

Siège Social : 3 Cours Mirabeau, 13100 Aix en Provence