
Guide de procédures

CENTRALISATION ET TRAITEMENT DES RECLAMATIONS



Date d'application : Octobre 2012 Mises à jour : decembre 2013 ; juillet 2021	Date de dernière modification : Juillet 2021
<i>Commentaires :</i> <i>Mise à jour de la procédure</i>	
Pole responsable : Administration des Fonds	

	Nom	Date
Rédacteur	Filipe Dos Santos	Juillet 2021
Vérificateur	Michel Edel	Juillet 2021
Approbateur	Jean Eichenlaub	Juillet 2021



Table des matières

<i>I – Textes de référence.....</i>	<i>4</i>
<i>II- Définition et Terminologie.....</i>	<i>5</i>
<i>III- Objectif et Périmètre.....</i>	<i>5</i>
<i>IV - Centralisation.....</i>	<i>5</i>
<i>V - Traitement.....</i>	<i>5</i>
<i>VI – Médiateur de l'AMF.....</i>	<i>6</i>



I – Textes de référence

Textes	Articles / Références
Règlement Général de l'Autorité des Marchés Financiers (RG AMF)	Articles 313-8, 318-10, 322-71-1, 325-12-1 et 325-47 du règlement général de l'AMF
Instruction AMF 2012-07	Intégralité du texte
Code de la consommation	Article R. 616-1
Règlement des fonds	

- La réglementation indique à l'article 318-10 du RG AMF que

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 de réception 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.

- L'instruction AMF 2012-07 indique les délais de traitement des réclamations qui sont les suivants :
 - Dix jours ouvrables maximum à compter de la réception de la réclamation, pour en accuser réception ;
 - 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
- L'article R. 616-1 du code de la consommation dispose que :

Le professionnel communique au consommateur les coordonnées du ou des médiateurs de la consommation dont il relève, en inscrivant ces informations de manière visible et lisible sur son site internet, sur ses conditions générales de vente ou de service, sur ses bons de commande ou, en l'absence de tels supports, par tout autre moyen approprié. Il y mentionne également l'adresse du site internet du ou de ces médiateurs.



II- Définition et Terminologie

Une réclamation s'entend comme toute demande d'un client, ou d'un client potentiel, faisant état d'un préjudice, potentiel ou avéré, et pouvant conduire à un contentieux en absence de traitement.

Une demande d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation n'est pas une réclamation.

Par exemple, sans que cela ne soit exhaustif, le cas de la personne qui considère :

- Avoir subi un préjudice du fait la société de gestion, ou l'un de ses partenaires ;
- Avoir subi des défauts de qualité de service ;
- Avoir vécu un écart entre ce qui lui avait été indiqué au moment de la commercialisation d'un fonds et la réalité des faits, ...

Cette procédure ne concerne que les réclamations et non pas les simples correspondances, demandes orales ou transmises par mail, etc. reçues des souscripteurs.

III- Objectif et Périmètre

L'objectif de la présente procédure est de définir les modalités de centralisation et de gestion des réclamations adressées par les clients investisseurs existants ou potentiels des fonds gérés par Qualium Investissement .

Il convient de garantir un traitement efficace, égal et harmonisé de ces réclamations et de permettre l'identification des dysfonctionnements éventuels et la mise en œuvre des actions correctives appropriées

Cette procédure concerne l'ensemble des fonds gérés par Qualium Investissement.

IV - Centralisation

La réclamation peut être adressée par écrit à la société ou verbalement, par téléphone ou lors d'un rendez-vous, à tout collaborateur de Qualium.

Les réclamations sont centralisées par la Direction de l'Administration des Fonds.

Celles reçues par courrier sont enregistrées et numérotées dans le chrono général de courrier et sont transmises directement à la Direction de l'Administration des Fonds. Toute réclamation reçue par email ou par tout autre moyen qui ne serait pas adressée directement à la Direction de l'Administration des Fonds devra lui être transmise dans les plus brefs délais.

La Direction de l'Administration des Fonds informe la Direction Générale et le Responsable de la Conformité et du Contrôle Interne (RCCI) de la réception de la réclamation .

V - Traitement

La Direction de l'Administration des Fonds rédige un projet de réponse qui, en fonction de l'importance de la réclamation, est validé par :



- Le Secrétaire Général
- L'organe compétent (Comité d'investissement, Président de la société de gestion, etc.), en cas d'impact financier direct ou indirect sur le FIA ou sur la société de gestion.

La Direction de l'Administration des Fonds pourra se faire assister de tout conseil , interne (direction juridique) ou externe, pour la rédaction du projet de réponse, sous réserve, dans la seconde hypothèse, que le budget soit validé par l'organe décisionnaire compétent.

Dans tous les cas de figure, une réponse signée par un mandataire social de Qualium Investissement est transmise au souscripteur dans les 2 mois maximum après réception¹ sauf survenance de circonstances particulières justifiées.

La Direction de l'Administration des Fonds enregistre une copie de la réponse en mettant en copie le Secrétaire Général et le RCCI. Le RCCI tient un fichier à jour comportant toutes les réclamations qui lui ont été communiquées par l'Administration des Fonds ou portées à sa connaissance par tout autre moyen.

Le RCCI vérifie , au moins une fois par an, la bonne application de la présente procédure.

VI – Médiateur de l'AMF

La société ne dispose pas elle-même d'un service de médiation interne, eu égard à sa taille. Cependant, le médiateur de l'AMF peut être saisi pour régler un différend à l'amiable afin d'éviter une procédure judiciaire.

Ce médiateur peut être contacté par courrier :

Autorité des marchés financiers

Le médiateur

17 place de la bourse - 75082 Paris Cedex 02

Il est également possible de remplir le formulaire de demande de médiation en ligne via le site Internet de l'AMF

La charte de la médiation de l'AMF est disponible sur le site : www.amf-france.org (espace "Médiateur").

¹ Conformément à l'instruction AMF n°2012-07, en cas de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la réclamation, la lettre précisera dans la réponse apportée au souscripteur, les voies de recours possible, et notamment l'existence et les coordonnées du médiateur compétent :

- Par voie postale à l'adresse suivante : Autorité des marchés financiers La médiation 17, place de la Bourse 75082 Paris Cedex 02
- Des formulaires de saisine du médiateur sont également à votre disposition sur le site internet de l'AMF : www.amf-france.org.