

Type de document : Procédure	Procédure de traitement des réclamations	Réf. : II-8
Auteur : AGAMA Conseil		Version : June 2012 MAJ : Juin 2023

Sommaire :

1. Cadre réglementaire	1
2. Périmètre.....	1
3. Définition.....	2
4. Modalités de saisine de la société de gestion	2
5. Traitement de la réclamation	3
5.1. Organisation interne.....	3
5.2. Délais de traitement	4
6. Information des clients	5
7. Commercialisation des produits et services par un tiers.....	5
8. Recours à un avocat/comptabilisation d'une provision.....	5
9. Suivi et contrôle.....	5

1. CADRE REGLEMENTAIRE

▶ **Articles 321-40 et 321-41 du Règlement Général de l'AMF**

- mise en place de procédures de traitement rapide et efficace des réclamations
- mise à disposition de la procédure

▶ **Instruction AMF n°2012-07**

▶ **Code de la Consommation**

Article L.152-1

▶ **Code Monétaire et Financier**

Articles L. 612-1 II 3° et L. 612-29-1 alinéa 2

2. PERIMETRE

Conformément à la réglementation, Seven CM s'est dotée d'un dispositif de traitement des réclamations précisant :

- l'obligation, pour la Société de Gestion, de s'engager à répondre à la réclamation d'un client ou prospect dans un délai maximum de deux mois après l'envoi de la réclamation, sauf circonstances particulières dûment justifiées, et, si la réponse n'est pas immédiatement apportée, d'en accuser réception dans un délai de dix jours ouvrables maximum après l'envoi de la réclamation ;
- la mise en place d'un dispositif de traitement des réclamations permettant un traitement égal et harmonisé ;

- l'affectation des ressources et de l'expertise nécessaires pour assurer ce traitement ;
- l'obligation de suivi des réclamations afin d'identifier et de remédier aux dysfonctionnements.

Les sociétés de gestion appliquant la réglementation financière issue du règlement général et de son instruction d'application peuvent être considérées comme respectant les dispositions du Code de la Consommation, sous réserve de faire profiter du dispositif de traitement des réclamations à l'ensemble des consommateurs personnes physiques quel que soit leur statut au regard de la directive MIF.

Compte tenu des activités de Seven CM il s'agit de mettre en place un dispositif de traitement des réclamations de clients ou porteurs dans les cas strictement définis par l'article 321-40 du RGAMF soit :

→ Aux réclamations de l'ensemble des porteurs de parts des fonds gérés par Seven CM, lorsqu'aucun service de conseil en investissement ne leur est fourni à l'occasion de la souscription,

→ Aux réclamations des porteurs de parts des fonds gérés par Seven CM émanant de clients non professionnels lorsque Seven CM leur fourni un service de conseil en investissement lors de la souscription.

3. DEFINITION

On entend par *réclamation* une **déclaration actant du mécontentement du client / porteur envers la société de gestion** : celui-ci estime que la prestation reçue, fournie ou conseillée par la société de gestion ne correspond pas à ses attentes ou ses besoins.

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

Ne sont donc pas considérées comme des réclamations :

- les demandes d'informations marketing particulières / dérogatoires,
- les sollicitations,
- les demandes de service,
- les suggestions / propositions,
- les demandes d'informations ou celles liées à une simple incompréhension.

4. MODALITES DE SAISINE DE LA SOCIETE DE GESTION

Tout client souhaitant adresser une réclamation à Seven CM est invité à adresser un courrier à l'adresse suivante :

SEVEN CAPITAL MANAGEMENT
39, rue Marbeuf
75008 Paris

Une réclamation peut également être adressée à Seven CM :

- par voie orale, lors d'un rendez-vous,
- par téléphone : 01.42.33.75.20
- par mail à l'attention de Johann Schwimann - jschwimann@seven-cm.com

Suivant le mode de communication utilisé Seven CM se réserve le droit de demander un courrier de réclamation à ses clients afin qu'il n'y ait aucun doute sur l'objet ou la raison de la réclamation.

Le client est alors invité à fournir ses coordonnées (adresse postale, adresse email, téléphone).

La politique de traitement des réclamations de Seven CM, accessible à l'ensemble des clients sur le site internet de la société, mentionne la possibilité pour le client de saisir le service de médiation de l'AMF, dans le cas où Seven CM rejette la réclamation ou qu'elle refuse d'y faire droit en totalité ou partiellement.

*Autorité des Marchés Financiers
Madame Marielle Cohen-Branche
Médiateur de l'AMF
17 place de la Bourse
75082 Paris Cedex 02
Télécopie : 01.53.45.59.60
<http://www.amf-france.org/>*

Le formulaire de demande de médiation auprès de l'AMF ainsi que la charte de la médiation sont disponibles sur le site <http://www.amf-france.org/Le-mediateur-de-l-AMF/Presentation.html?>.

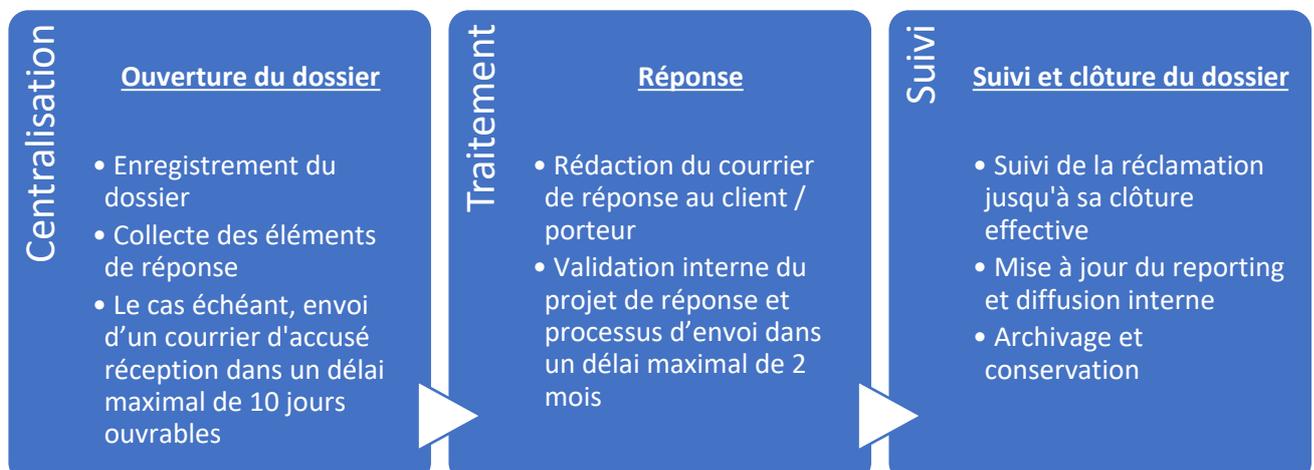
Elle mentionne également la possibilité de saisir la médiation de l'Assurance :

*La Médiation de l'Assurance
TSA 50110
75441 Paris Cedex 09*

Le formulaire de demande de médiation est disponible sur le site : <http://www.mediation-assurance.org/Saisir+le+mediateur>.

5. TRAITEMENT DE LA RECLAMATION

5.1. Organisation interne



➤ Centralisation

- Le collaborateur qui réceptionne la réclamation orale ou écrite du client en fait une synthèse dans les meilleurs délais à la Direction Générale (dont le RCCI/Président).
- Cette dernière renseigne le tableau de centralisation des réclamations (annexe 1), disponible sur le serveur interne et crée un dossier dans lequel il classe les éléments.
- La Direction Générale se rapproche du ou des collaborateur(s) concernés afin de collecter les éléments nécessaires à leur compréhension et à la préparation de la réponse.
- Dès lors que Seven CM ne traite pas la réclamation immédiatement, un courrier d'accusé réception est envoyé au client dans un délai maximal de 10 jours ouvrables à compter de l'envoi de la réclamation. Le client est ainsi informé que sa réclamation est en cours de traitement.

➤ Traitement

- Le traitement de la réclamation est effectué par la Direction Générale en lien avec le collaborateur concerné, un projet de réponse est ainsi établi. Cette réponse doit donner au client/porteur des explications claires et explicites sur l'objet de son mécontentement.
- Si l'incident émane d'une faute commise par un prestataire externe (par exemple le dépositaire, conservateur, le teneur de compte, etc.), un projet de courrier à destination du prestataire en cause est également rédigé par la Direction Générale (*dans tous les cas, tout projet de courrier est systématiquement soumis à la Direction Générale dont le RCCI pour validation*).
- Le courrier est ensuite adressé au client par lettre simple ou en recommandé avec accusé de réception en fonction de la gravité du préjudice mais également dans le cas où la réclamation a été initialement adressée avec accusé de réception par le client.
- Seven CM s'engage à répondre à toute réclamation dans un délai de 2 mois maximum sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées.

➤ Suivi

- Le suivi des réclamations reçues est assuré la Direction Générale qui veille notamment à ce que les réponses soient formulées dans les délais impartis.
- Ce suivi permet à Seven CM d'identifier les mauvaises pratiques ou les éventuels dysfonctionnements dans les processus opérationnels puis de mettre en œuvre les actions correctives appropriées.
- La base réclamations permet de mettre en évidence les délais de réponses et de connaître à tout moment le « stock » éventuel de réclamations, les réponses apportées, ainsi que les thèmes ayant conduit à réclamation.
- L'analyse des dossiers de réclamation doit permettre à la société de gestion de définir et de mettre en place des mesures correctives, afin d'améliorer ou de corriger des défaillances internes mises en lumière par la réclamation.
- Les copies des différents courriers, et de tout autre document émis dans le cadre du traitement du dossier, sont conservées pendant toute la relation avec le client et durant une période additionnelle de 5 ans à compter de la clôture de la relation.

5.2.Délais de traitement

- Seven CM s'engage à **accuser réception** de toute réclamation dans un délai de **10 jours ouvrables à compter de l'envoi de la réclamation de la part du client**, par tout moyen. Une réponse apportée à la réclamation dans ce délai dispense Seven CM d'accuser réception de la réclamation.
- Seven CM s'engage à **répondre** à toute réclamation dans un délai de **2 mois maximum** sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées.
- En cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la réclamation, Seven CM précise dans la réponse apportée au client, les voies de recours possibles, notamment l'existence et les coordonnées du médiateur compétent.

6. INFORMATION DES CLIENTS

Seven CM informe les clients sur son site Internet sur la politique mise en place (annexe 2) :

- les modalités de saisine de Seven CM, notamment les coordonnées de la personne en charge du traitement des réclamations,
- les coordonnées du ou des médiateur(s) compétent(s),
- les délais de traitement des réclamations prévu dans la procédure,
- l'existence de la ou des chartes/protocole de médiation.

7. COMMERCIALISATION DES PRODUITS ET SERVICES PAR UN TIERS

Seven CM a signé des conventions avec des distributeurs habilités à commercialiser ses produits. Seven CM veille ainsi à ce que l'information donnée au client par ces personnes soit d'un niveau équivalent à celle qu'il communique à ses propres clients.

Dans le cas où Seven CM recevrait directement une réclamation de la part de l'investisseur final mettant en cause le distributeur, elle s'engage à transmettre ladite réclamation afin que ce dernier en assure le traitement.

Les conventions de distribution conclues par Seven CM intègrent une mention relative au traitement des réclamations. Cette clause vise à s'assurer que les distributeurs :

- ont implémenté un dispositif de traitement des réclamations conformes à la réglementation (notamment en ce qui concerne les délais de réponse au client) ;
- remontent à Seven CM les réclamations reçues qui concernent ses produits ou services.

8. RECOURS A UN AVOCAT/COMPTABILISATION D'UNE PROVISION

Dans le cadre d'une simple réponse ou d'un litige plus important, Seven CM pourra recourir à l'assistance d'un avocat.

Concernant le passage des provisions afin d'anticiper les frais encourus par le contentieux, la décision d'enregistrer ou non une provision appartient à la Direction Générale en fonction de son appréciation du risque.

9. SUIVI ET CONTROLE

Le RCCI ou son délégataire suit au fil de l'eau le traitement des réclamations renseignées dans la Base des réclamations. Ainsi il formalise un contrôle au minimum annuel sur la bonne application des règles de traitement des réclamations telles qu'énoncées dans la présente procédure.

Annuellement, le RCCI doit communiquer à l'AMF, dans le cadre de la FRA/RAC :

- une information sur le dispositif de traitement des réclamations en place au sein de la Société de gestion ;
- le nombre de réclamations reçues ;
- les montants d'indemnisations versés sur la période suite à des réclamations.

Annexe 1 : Registre des réclamations

Registre des réclamations – SEVEN CAPITAL MANAGEMENT

N° de la réclamation	Nom du client	Date de la réclamation	Objet de la réclamation	Description de la réclamation	Date AR de la réclamation	Réponse formulée au client (synthèse)	Date validation de la réponse par la Direction	Date de l'envoi de la réponse au client	Réclamation clôturée (Y/N), si "N", indiquer la suite (contentieux, procès...)
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									
14									

Annexe 2 :

POLITIQUE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

La présente information est établie conformément à l'article 321-40 du Règlement Général de l'AMF. Elle est destinée à informer les clients de SEVEN CAPITAL MANAGEMENT sur le dispositif de traitement des réclamations mis en place au sein de la société.

Seules les déclarations actant du mécontentement du client envers la société SEVEN CAPITAL MANAGEMENT sont concernées, à l'exclusion des demandes d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation.

- **Personne en charge du traitement des réclamations au sein de SEVEN CAPITAL MANAGEMENT:**
Monsieur Johann Schwimann – Président

- **Modalités possibles de saisine de la personne en charge du traitement des réclamations au sein de SEVEN CAPITAL MANAGEMENT:**
 - **Par courrier :**
SEVEN CAPITAL MANAGEMENT
Monsieur Johann Schwimann
39, rue Marbeuf
75008 Paris

 - **Par tél :** 01.42.33.75.20

 - **Par mail :** jschwimann@seven-cm.com

Pour bien s'assurer que sa réclamation nous est bien parvenue, nous recommandons au client de nous l'adresser en demandant un accusé de réception.

- **Délais de traitement des réclamations :**

SEVEN CAPITAL MANAGEMENT s'engage à faire parvenir au client un accusé de réception sous un délai de **10 jours à partir de l'envoi de la réclamation**, dans l'hypothèse où sa réclamation ne pourrait être traitée plus rapidement.

La réclamation sera traitée dans un délai de **deux mois maximum** entre la date d'envoi de la réclamation et la date d'envoi de la réponse au client, sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées.

- **Médiateur AMF :**

En cas de litige sur le traitement de sa réclamation (rejet, refus, ou tout autre défaut de solution), le client pourra saisir le Médiateur de l'AMF :

- **Par courrier :**
Autorité des Marchés Financiers
Madame Marielle Cohen-Branche
Médiateur de l'AMF
17, place de la Bourse
75082 PARIS CEDEX 02

- **Médiateur de l'Assurance :**

En cas de litige sur le traitement de sa réclamation (rejet, refus, ou tout autre défaut de solution), le client pourra saisir le Médiateur de l'assurance :

- **Par courrier :**
La Médiation de l'Assurance
TSA 50110
75441 Paris Cedex 09

Le formulaire de demande de médiation est disponible sur le site : <http://www.mediation-assurance.org/Saisir+le+mediateur>.

- **Par internet :**

Le formulaire de demande de médiation auprès de l'AMF ainsi que la charte de la médiation sont disponibles sur le site <http://www.amf-france.org/Le-mediateur-de-l-AMF/Presentation.html?>.

La procédure est confidentielle, gratuite, contradictoire et non contraignante. Chacune des parties peut y mettre fin quand elle le désire et conserve le droit de saisir les tribunaux.

Cependant, avant de saisir le médiateur, il est nécessaire que le client effectue sa première démarche auprès de la personne en charge des réclamations au sein de SEVEN CAPITAL MANAGEMENT.