



TRAITEMENT DES RECLAMATIONS CLIENTS

Référence : POL-02

Nom du document	Créé / Modifié par	Validé par	Version N°	Date création / MAJ
Traitement des réclamations clients	Thierry FERNANDEZ	Yves JAKUBOWICZ	1	10/09/2015

Références réglementaires :

RGAMF Art. 313-8 à 313-8-1 et 318-10 à 318-10-1

Instruction AMF n° 2012-07

PREAMBULE

En tant que société de gestion, ROHAN INVESTISSEMENT doit respecter la primauté des intérêts de ses clients. Pour ce faire, ROHAN INVESTISSEMENT a établi un dispositif de gestion des réclamations clients, dans le cadre de ses activités de gestion collective pour compte de tiers.

Ce dispositif a pour vocation de traiter de manière efficace, transparente et égale les réclamations des clients de ROHAN INVESTISSEMENT, conformément aux exigences réglementaires.

Aussi, le présent document vise à définir les modalités d'envoi, d'enregistrement et de traitement des réclamations.

POLITIQUE

I. Définition

La réglementation définit une réclamation comme étant « *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.* »

II. Transmission d'une réclamation

Toute réclamation doit être transmise par courrier recommandé avec accusé de réception à l'attention de la Direction Générale de ROHAN INVESTISSEMENT, il y a lieu de considérer que le mécontentement ou l'incompréhension du client est une réclamation au sens de ladite politique.

La transmission des réclamations s'effectue par courrier recommandé avec accusé de réception, à l'adresse suivante :

ROHAN INVESTISSEMENT
A l'attention de la Direction Générale
8 rue de Dublin
67300 Schiltigheim

III. Processus de traitement d'une réclamation

A réception de toute réclamation, la Direction Générale de ROHAN INVESTISSEMENT transmet cette dernière au Responsable de la Conformité et du Contrôle Interne (ci-après « RCCI ») afin que celui-ci procède à son enregistrement, l'analyse et réunisse tous les éléments nécessaires à la réponse.

Dans un même temps, la Direction Générale informe le client de la prise en compte de sa contestation et du délai de réponse qui lui sera imparti, par courrier recommandé avec accusé de réception, et ce, dans un délai de 10 jours ouvrables maximum à compter de la réception de la réclamation ; sauf si la réponse elle-même est apportée dans ce délai au client.

ROHAN INVESTISSEMENT s'assure que la phase de traitement des réclamations s'effectue avec célérité et loyauté envers les clients-contestataires.

La réponse apportée à la réclamation est élaborée par le RCCI et validée et signée par la Direction Générale. Cette dernière est transmise au client par courrier recommandé avec accusé de réception, et ce, dans un délai de 2 mois maximum à compter de la date de réception de la réclamation.

Si la réponse apportée par ROHAN INVESTISSEMENT ne satisfait pas, le client-contestataire peut poursuivre son action par le biais notamment d'un avocat ou du médiateur de l'AMF.

IV. Médiateur de l'AMF

1) La compétence du médiateur

Le médiateur reçoit et instruit les réclamations et les demandes de médiation. Sa mission est la résolution à l'amiable des différends portés à sa connaissance. La saisine de celui-ci ne peut s'effectuer qu'après une première démarche écrite auprès de la société de gestion et qui s'est soldée par un rejet total ou partiel de la réclamation par cette dernière.

La compétence du médiateur s'étend uniquement aux litiges liés au fonctionnement des marchés, à l'information des investisseurs, à l'exécution des ordres, aux problèmes de gestion de portefeuille ou de tenue de compte conservation.

2) La procédure de médiation

Le médiateur de l'AMF peut être saisi par écrit par tout intéressé sous réserve qu'aucune procédure judiciaire n'ait été engagée ou sur le point de l'être. La procédure est contradictoire, écrite et gratuite. En outre, elle ne peut être mise en œuvre que si les parties acceptent d'y recourir.

Chacune des parties présente au médiateur ses observations et ses analyses à partir de justificatifs. A réception de l'ensemble des éléments essentiels à l'étude du contentieux, le médiateur recherche une solution à l'amiable. En principe, la procédure de médiation dure 3 mois. En cas d'accord des parties, le médiateur s'assure de la mise en œuvre effective de la solution. Les parties peuvent également modifier l'accord ou l'interrompre à tout moment.

La saisie du médiateur suspend la prescription de l'action civile. Aussi, durant toute la procédure de médiation, les parties conservent, à tout moment le droit de saisir les tribunaux.

3) Les coordonnées du médiateur

Le médiateur peut être contacté par un courrier par voie postale à l'adresse suivante :

Autorité des Marchés Financiers
Service Médiation
17, place de la Bourse
75082 PARIS-CEDEX 02

Pour plus d'information : www.amf-france.org

4) La réception d'une réclamation destinée au médiateur

Dans le cas où la réclamation d'un client est reçue par ROHAN INVESTISSEMENT alors qu'elle était destinée au médiateur, la Société de gestion s'engage à la transmettre par voie postale à ce dernier. Elle informera, également, le client de sa réception et de son envoi au médiateur, par écrit.

V. Enregistrement et conservation des réclamations

Les réclamations sont consignées par le RCCI dans un registre ad hoc recensant, également, les éléments de réponse aux clients, le cas échéant, les actions correctrices mises en œuvre. En outre, les réclamations sont conservées au sein de la Direction Générale.

VI. Actions correctrices

Suite à une réclamation, ROHAN INVESTISSEMENT identifie les dysfonctionnements afin de mettre en œuvre des actions correctrices qui peuvent être les suivantes :

- la mise en place une solution organisationnelle pérenne visant à résoudre le dysfonctionnement,
- une action auprès d'un tiers (prestataires, intermédiaires etc.),
- une modification des procédures internes,
- une sensibilisation des collaborateurs,
- Etc.

A noter qu'une synthèse des dysfonctionnements détectés et des actions correctrices mises en œuvre ou restant à mener est fournie, régulièrement, à la Direction Générale par le RCCI dans le cadre d'un comité ad hoc.