

Table des matières

Historique de version	2
Préambule	3
1. Définition d'une Réclamation.....	3
2. Gestion des réclamations.....	3
A. Cas simple : Le RCCI détermine les mesures à suivre et informe la Direction générale.....	4
B. Cas complexe : Le RCCI informe la Direction qui détermine les mesures à suivre	4
3. Mise en œuvre des mesures correctives.....	5
4. Rapport annuel de conformité	5
5. Recours AMF/ACPR	5

Historique de version

Responsabilité	
Responsable de la procédure	Damien GRULIER
Service	NA
Correspondant relais	Yohan KADRI

Objectif de la procédure
Description de la politique de traitement des réclamations

Liste des outils/applications utilisés	
Outil(s)	NA
Application(s)	NA

Liste des états utilisés	Archivage (oui/non)	Emplacement d'archivage
	OUI	Z:\Procédures\Conformité\historique

Gestion des mises à jour de la procédure				
Version	Date	Statut	Auteur des modifications	Nature des modifications
1.0	AOUT 2018	Validé	GRULIER	ECRITURE
1.1	JAN 2019	Validé	GRULIER	RELECTURE
1.2	NOV 2019	Validé	GRULIER	AJOUT DU RECOURS ACPR AU PARAGRAPHE 5
1.3	JAN 2020	Validé	GRULIER	RELECTURE
1.4	JUILLET 2020	Validé	GRULIER	Mise à jour adresse.../circonstances particulières

Préambule

La procédure couvre les cas de réclamations formulées par les porteurs de parts ou d'actions d'organismes de placement collectif dont SEPIAM est société de gestion ou par les clients avec lesquels SEPIAM a signé un mandat de gestion.

La présente procédure opérationnelle définit les modalités de traitement et détermine les responsabilités relatives à la gestion des réclamations dans l'objectif de :

- Centraliser les réclamations
- Déterminer la procédure à appliquer
- Informer la Direction générale
- Assurer le suivi et le traitement des réclamations
- Traiter de manière équitable les clients dans le cadre du traitement des réclamations
- Améliorer la gestion des risques opérationnels.

1. Définition d'une Réclamation

Selon l'instruction AMF 2012-07, on entend par réclamation toute communication, quelle qu'en soit la forme actant du mécontentement du client envers le professionnel.

Une demande d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation ne constitue pas une réclamation. Cette réclamation, rédigée dans la langue officielle ou dans l'une des langues officielles de l'État membre dans lequel le placement collectif est commercialisé, est adressée par courrier recommandé avec AR à :

SEPIAM

A l'attention du Responsable de la Conformité et du Contrôle Interne

40 rue de Liège 75008 PARIS

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

2. Gestion des réclamations

En toutes circonstances, le traitement d'une réclamation est guidé par le souci de l'objectivité et de la recherche de la vérité. SEPIAM s'engage à traiter les réclamations avec rapidité, professionnalisme et

courtoisie. En aucun cas, les dirigeants, salariés ou mandataires de SEPIAM ne doivent chercher à cacher ou couvrir une erreur ou une faute de leur part ou de celle de leurs subordonnés.

A. Cas simple : Le RCCI détermine les mesures à suivre et informe la Direction générale.

Toute réclamation reçue directement ou transmise par un tiers, partie au fonctionnement ou à la commercialisation des organismes de placement collectif dont SEPIAM est société de gestion, ou à la fourniture de gestion sous mandat prestée par SEPIAM, est adressée au Responsable de la Conformité et du Contrôle Interne («RCCI») de la société de gestion. Sa réception est actée dans le registre des réclamations de la société de gestion à la date de notification.

Sous cinq jours ouvrés à compter de la date de notification, le RCCI :

- accuse réception de la réclamation
- sollicite une note d'explication et/ou de prise de position du service concerné par cette réclamation

Le RCCI apporte au requérant, dans un délai de dix jours ouvrés à compter de la date de notification, une réponse adéquate et conforme aux réglementations en vigueur dans les Etats où l'organisme de placement collectif est enregistré. La réponse à la réclamation est toujours formulée par écrit dans la langue de rédaction de la réclamation.

La société de gestion pourra, le cas échéant, avoir recours à un conseil externe. En cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à une réclamation, la réponse indique les raisons qui la motivent et précise les voies de recours possibles, notamment les coordonnées du médiateur de l'AMF. Dans tous les cas, les Dirigeants de SEPIAM sont informés de la réclamation reçue et des suites données.

B. Cas complexe : Le RCCI informe la Direction qui détermine les mesures à suivre

Toute réclamation qui présente une gravité particulière est adressée au RCCI de la société de gestion. Sa réception est actée dans le registre des réclamations de la société de gestion à date de notification. Sous cinq (5) jours ouvrés à compter de la date de notification, le RCCI :

- accuse réception de la réclamation
- identifie le département concerné par la réclamation
- sollicite la réception d'une note d'explication et/ou de prise de position du département concerné par la réclamation
- porte la réclamation et les éléments d'information afférents à la connaissance de la direction de SEPIAM

La Direction générale :

- charge le service concerné par la réclamation de rédiger une réponse, dans la langue de rédaction de la réclamation ;
- valide la rédaction de la réponse circonstanciée;
- approuve formellement la réponse à la réclamation avant son envoi, qui doit intervenir dans un délai inférieur ou égal à un (1) mois à compter de la date de notification de la réclamation.

Si Sepiam n'est pas en mesure d'apporter une réponse dans ce délai, notamment en cas de circonstances particulières, Sepiam contacte le requérant pour l'informer de la raison de ce retard et lui indique dans quel délai Sepiam sera en mesure de lui répondre.

La réponse à la réclamation est toujours formulée par écrit. En cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la réclamation, la réponse indique les raisons qui la motivent et précise les voies de recours gratuites possibles auprès du médiateur de l'AMF

Le RCCI conserve un dossier relatif à chacune des réclamations reçues et aux réponses apportées. Le RCCI conserve, pour chaque réclamation reçue :

- le détail de son traitement
- la ou les réponses apportées
- la liste des dysfonctionnements identifiés
- les mesures correctives à mettre en œuvre

3. Mise en œuvre des mesures correctives

Le RCCI est chargé de la restitution au service et aux personnes concernées par la réclamation de son suivi et des dysfonctionnements identifiés dans ce cadre. Cette restitution, accompagnée du détail des mesures correctives à mettre en œuvre, fait l'objet d'un compte-rendu écrit du RCCI, également remis à la Direction générale. Les mesures correctives prescrites sont inscrites dans le registre des réclamations de la société de gestion à la date de mise en œuvre effective.

4. Rapport annuel de conformité

Le RCCI rend compte, dans son rapport annuel de conformité et de contrôle interne, du nombre de réclamations reçues, du nombre de réclamations traitées, des éventuels dysfonctionnements identifiés à travers les réclamations reçues, le cas échéant, des préjudices subis par les investisseurs, des mesures correctives décidées par la société de gestion et du calendrier de leur mise en œuvre.

5. Recours AMF /ACPR

SEPIAM a mis en place un dispositif permettant un traitement égal et harmonisé des réclamations, doté des ressources et de l'expertise nécessaires. Toutefois, dans l'hypothèse où la solution proposée pour le règlement de la réclamation ne conviendrait pas au requérant, celui-ci pourra s'adresser directement au médiateur de l'AMF ou à l'ACPR dont les coordonnées sont les suivantes :

▪ **Médiateur de l'AMF**

Autorité des Marchés Financiers

17, place de la Bourse - 75082 PARIS Cedex 02

Par courrier électronique :

Formulaire de demande de médiation et charte de la médiation disponible sur le site internet de l'AMF : <https://www.amf-france.org/>

- **ACPR**

Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution

DCPC / SIR

61 rue Taitbout

75436 PARIS CEDEX 09

<https://acpr.banque-france.fr/>