

Traitement des réclamations clients

Auteur(s)	Jérôme Bévierre
Valideur	Jean David Haas
Version	V.2
Mise à jour	janvier 2021
Champ d'application	Ensemble des collaborateurs

1. Objectif

S'assurer que la société de gestion dispose d'une procédure efficace et transparente en vue du traitement raisonnable et rapide des réclamations adressées par des clients non professionnels, existants ou potentiels, ou des porteurs de parts ou actionnaires d'OPC et enregistre chaque réclamation et les mesures prises en vue de son traitement.

La présente procédure est prise en application des articles 313-8 et 313-8-1 du règlement général de l'AMF ainsi qu'en application de la position AMF n°2012-07.

Principes Généraux

Toute réclamation orale ou écrite d'un client non professionnel existant ou potentiel ou d'un porteur de parts ou actionnaire d'OPC doit faire l'objet d'un traitement rapide et raisonnable.

NEXTSTAGE AM s'engage à traiter la réclamation de manière honnête, dans le respect de l'égalité des porteurs et ceci quel que soit le pays de résidence du réclamant.

Une information complète sur cette procédure de traitement des réclamations pourra être remise gratuitement aux clients.

Gestion des réclamations

Définition

On entend par réclamation une déclaration actant du mécontentement du client envers le professionnel.

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

- avoir subi un préjudice de notre fait ou en relation avec nous, ou l'un de nos 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, ...

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

Le terme « client » utilisé dans cette procédure à un sens large : il intègre le client non professionnel existant ou potentiel ou le porteur de parts ou actionnaire d'OPC.

Traitement des réclamations

Tout Dirigeant, salarié ou personne mis à disposition de la société de gestion, saisi d'une réclamation ou d'une plainte, doit impérativement la transférer au service du Back-Office pour traitement. La réclamation peut être reçue par tout moyen.

Le chargé du Back-Office a la charge de la centralisation de toutes les réclamations. Dès la réception d'une réclamation, le RCCI en est informé. Le cas échéant, le RCCI informe les personnes concernées par la réclamation. Le RCCI tient la direction de la société régulièrement informée des réclamations reçues et traitées.

Le client peut adresser une réclamation dans la langue officielle ou dans l'une des langues officielles de l'État membre dans lequel un fonds de NextStage AM est commercialisé ou un service d'investissement fourni. Ces derniers recevront alors la réponse dans cette même langue.

Délais

Toute réclamation ouverte devra obligatoirement faire l'objet d'un premier retour au client sous un délai de 10 jours ouvrable maximum, ne serait-ce pour accuser réception de la réclamation.

Le délai de réponse au client ne peut excéder deux (2) mois maximum après réception de la réclamation, sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées.

Réponse au client

Le back-office prépare le projet de réponse qui est validé par le RCCI et un membre de la Direction.

Dans la réponse apportée au client il est spécifié que ce dernier, a la possibilité de contacter le médiateur¹ de l'AMF ou tout autre médiateur habilité au cas où la réponse apportée à sa réclamation ne lui conviendrait pas.

La réponse définitive est signée par un associé.

Un tableau de suivi des réclamations est centralisé au service Back-Office

Archivage

Chaque nouvelle réclamation se voit attribuer un numéro d'ordre unique et est consignée dans un dossier regroupant toutes les réclamations. Sont reprises dans ce dossier toutes les correspondances avec le client ou d'autres intervenants au sujet de la réclamation.

Il est tenu un registre unique sous format informatique (P:/Back-Office/Reclamations/suivi réclamation.xls) regroupant pour chaque réclamation :

- son numéro d'ordre unique
- sa date d'ouverture
- le nom du client
- le prénom du client
- Un résumé très bref de la demande
- Un résumé très bref de la solution
- La date de clôture

¹ Par courrier postal, à l'adresse 17 place de la Bourse 75082 Paris cedex 2 ou par formulaire électronique accessible sur le site internet de l'AMF http://www.amf-france.org/le_mediateur

Reporting

Le rapport annuel sur la conformité et le contrôle interne doit rendre compte des dysfonctionnements identifiés à travers les réclamations et indiquer si des mesures ont été prises.

