



Dernière modification : 20/10/2015
Rédacteur : CBT Gestion

Politique de gestion des réclamations clients

Contexte

En tant que société de gestion de portefeuilles, CBT Gestion doit respecter le principe de la primauté des intérêts de ses clients. Pour ce faire, la société de gestion a établi un dispositif de gestion des réclamations clients, dans le cadre de ses activités de multigestion.

Ce dispositif a pour vocation de traiter de manière efficace, transparente et égale les réclamations des clients potentiels ou existants de CBT Gestion, conformément aux exigences réglementaires édictées par l'article 313-8 du Règlement Général de l'AMF¹.

Bien que le champ d'application de la réglementation ne s'applique qu'aux clients non professionnels, au sens de la Directive MIF², CBT Gestion a mis en place un dispositif permettant de traiter toutes réclamations clients pour des raisons déontologiques et commerciales.

Aussi, le présent document vise à définir les modalités à effectuer par le client en cas de réclamation.

Identification des réclamations par CBT Gestion

Une réclamation se définit comme une contestation, fondée ou non, exprimée par un client potentiel ou existant, le cas échéant par un tiers, et qui porte sur la fourniture d'une prestation, d'un service d'investissement ou d'un produit financier par CBT Gestion.

Selon les canaux de transmission, les contestations peuvent traduire différents degrés de mécontentement. Ainsi :

- Par téléphone, par courriel ou par courrier simple, l'expression d'un mécontentement ou d'une demande d'explication ne matérialise pas stricto sensu une réclamation. Aussi, une explication au client sera prodiguée et la hiérarchie de CBT Gestion sera informée de l'incident.
- Par courrier avec accusé-réception à l'attention de la Direction Générale de CBT Gestion, il y a lieu de considérer que le mécontentement ou l'incompréhension du client est une réclamation au sens de la dudit politique.

Processus de traitement des réclamations

1- Les modalités de transmission des réclamations :

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

CBT Gestion
Direction Générale
92 rue de Richelieu -75002 Paris

¹ Article 313-8 du Règlement Général de l'AMF : « Le prestataire de services d'investissement établit et maintient opérationnelle 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'OPCVM et enregistre chaque réclamation et les mesures prises en vue de son traitement. »

² La directive européenne MIF, transposée dans le Code Monétaire et financier dans les articles D.533-11 à D.533-14 a instauré le principe de catégorisation des clients (« non professionnel », « professionnel », « contrepartie éligible ») selon des niveaux différents de protection. Le niveau le plus protecteur est accordé aux clients « non professionnels » qui bénéficient de services appropriés à son profil et d'une information plus complète.



Dernière modification : 20/10/2015
Rédacteur : CBT Gestion

2- Le processus de traitement des réclamations :

A réception de toute réclamation, la Direction Générale de CBT Gestion transmet cette dernière au Responsable de la Conformité et du Contrôle Interne afin que celui-ci procède à l'analyse de la plainte et réunit tous les éléments de réponse nécessaires.

Dans un même temps, le Responsable de la Conformité et du Contrôle Interne informe le client de la prise en compte de sa contestation et du délai de réponse qui lui sera imparti, par courrier avec accusé de réception, dans un délai de dix jours ouvrables

L'accusé-réception de la demande du client pourra ne pas être communiqué au client, si une réception à sa demande est adressée dans le délai de dix jours ouvrables.

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

Les réponses apportées aux réclamations sont élaborées par le Responsable de la Conformité et du Contrôle Interne et validées par la Direction Générale puis transmises aux clients par courrier avec accusé de réception, dans un délai de deux mois. Si toutefois, CBT n'était pas en mesure d'apporter une réponse dans les délais impartis, une information spécifique serait communiquée aux clients.

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

Le 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.



Dernière modification : 20/10/2015
Rédacteur : CBT Gestion

3- Contacter le médiateur

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

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

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