

Référence : II-4	<b>PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS</b>	Date de création : 21/06/2018
Auteur : AGAMA Conseil		Date de mise à jour : 17/01/2018 01/07/2021 18/07/2023
Validation : Jean-Philippe BROCHES – RCCI		Référent opérationnel : Jean-Philippe BROCHES

### **Références réglementaires**

- Règlement Général de l'AMF :
  - Articles 321-40 à 321-42 : Traitement des réclamations
- Instruction AMF n°2012-07 : Traitement des réclamations
- Recommandation ACPR n°2015-R-03 du 26 février 2015
  - définition
  - modalités de traitement (délais, suivi et contrôle)
- Code de la Consommation  
Article L152-1
- Code Monétaire et Financier  
L. 612-1 II 3° et L. 612-29-1 alinéa 2
- Code des assurances :  
Articles R. 520-1 et R. 520-2

### **Table des matières**

<b>1. Champ d'application</b> .....	<b>2</b>
1.1. Périmètre .....	2
1.2. Définition .....	2
<b>2. Modalités de saisine de la Société de Gestion</b> .....	<b>3</b>
<b>3. Traitement de la réclamation</b> .....	<b>4</b>
3.1. Organisation interne .....	4
3.1.1. Centralisation et délais de traitement .....	4
3.1.2. Traitement de la réclamation .....	4
3.1.3. Suivi .....	5
3.2. Recours au Médiateur de l'AMF .....	5
<b>4. Information des clients / porteurs : Politique de traitement des réclamations</b> .....	<b>6</b>
<b>5. Commercialisation des produits et services par un tiers</b> .....	<b>6</b>
<b>6. Recours à un avocat / comptabilisation d'une provision</b> .....	<b>6</b>
<b>7. Enregistrement des réclamations et des mesures prises</b> .....	<b>6</b>
<b>8. Suivi et contrôles</b> .....	<b>7</b>
<b>ANNEXE 1</b> .....	<b>8</b>

**ANNEXE 2 ..... 9**

**Préambule**

Conformément à la réglementation, SULLY PATRIMOINE GESTION 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**, 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 ;
- 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.

Ces dispositions s'appliquent :

- Aux réclamations de l'ensemble des porteurs de parts ou actionnaires lorsque aucun service d'investissement ne leur est fourni à l'occasion de la souscription ;
- Aux réclamations des porteurs de parts ou actionnaires émanant de clients non professionnels lorsqu'un service d'investissement leur est fourni par la société de gestion de portefeuille lors de la souscription.

*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.*

**1. Champ d’application**

---

**1.1. Périmètre**

SULLY PATRIMOINE GESTION établi et maintient une procédure opérationnelle en vue d’assurer un traitement rapide, efficace et gratuit des réclamations adressées par ses clients / porteurs ou prospects dans le cadre de ses activités, à savoir de :

Gestion sous mandat	Ces activités sont réglementées, sous la tutelle de l’ <b>Autorité des Marchés Financiers (AMF)</b>
Gestion collective (OPCVM & FIA)	
Conseil en investissement financier	

**1.2. Définition**

On entend par **réclamation** une déclaration actant du mécontentement d’un **client ou prospect envers le professionnel** : 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 ou dérogatoires ;
- les sollicitations ;
- les demandes de service ;
- les suggestions ou propositions ;
- les demandes d'informations ou celles liées à une simple incompréhension.

## **2. Modalités de saisine de la Société de Gestion**

---

SULLY PATRIMOINE GESTION a désigné Jean-Philippe BROCHES comme responsable du traitement des réclamations clients.

Tout client ou prospect souhaitant adresser une réclamation à SULLY PATRIMOINE GESTION est invité à adresser un courrier à l'adresse suivante :

SULLY PATRIMOINE GESTION  
M. Jean-Philippe BROCHES, Président de SULLY PATRIMOINE GESTION  
73, Boulevard Haussmann  
75008 PARIS

Une réclamation peut également être adressée à SULLY PATRIMOINE GESTION :

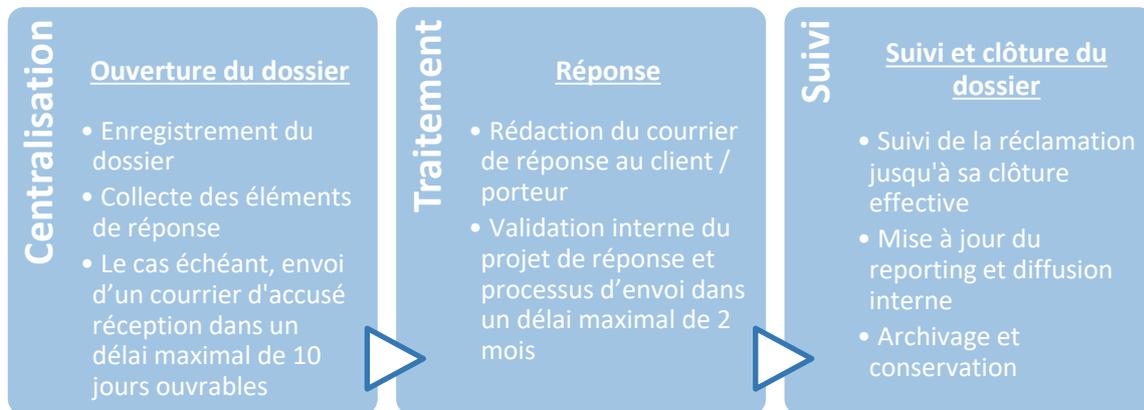
- par téléphone : +33 1 58 05 45 61
- par mail : [jbroches@sully-pg.com](mailto:jbroches@sully-pg.com)

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

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

### 3. Traitement de la réclamation

#### 3.1. Organisation interne



##### 3.1.1. Centralisation et délais de traitement

Le collaborateur qui réceptionne la réclamation orale ou écrite du client ou prospect en fait une synthèse **immédiatement** à Jean Philippe Broches.

Le RCCI dirigeant est systématiquement tenu informé également, des réclamations reçues.

Ce dernier renseigne la Base réclamations (Cf. Annexe 1), disponible sur le serveur Shared (G:) et crée un dossier destiné à recueillir les différents éléments relatifs à la réclamation.

Le Président-RCCI se rapproche du ou des collaborateur(s) concerné(s) afin de collecter les éléments nécessaires à sa compréhension et à la préparation de la réponse.

Dès lors que SULLY PATRIMOINE GESTION n'apporte pas une réponse immédiate à la réclamation, un courrier d'accusé de réception est envoyé au client ou porteur dans un délai **maximal de dix jours ouvrables** à compter de l'envoi de la réclamation par le client. Le client ou porteur est ainsi informé que sa réclamation est en cours de traitement par la Société de Gestion.

Une réponse apportée à la réclamation dans ce délai dispense SULLY PATRIMOINE GESTION d'accuser réception de la réclamation.

SULLY PATRIMOINE GESTION s'engage à **répondre** à toute réclamation dans un délai de **2 mois maximum** à compter de l'envoi de celle-ci par le client.

##### 3.1.2. Traitement de la réclamation

Le traitement de la réclamation est effectué par le RCCI en lien avec le(s) collaborateur(s) concerné(s). Un projet de réponse est ainsi établi.

Cette réponse doit donner au client ou prospect 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.

Après sa validation par le RCCI, le courrier est ensuite adressé au client ou prospect par lettre simple ou recommandée avec accusé de réception.

### 3.1.3. Suivi

Le suivi des réclamations reçues est assuré par le RCCI au travers de la Base réclamations. Le RCCI et/ou son délégataire veille notamment, dans le cadre de ses contrôles, à ce que les réponses soient formulées dans les délais impartis.

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 de la Base réclamations 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.

## 3.2. Recours au Médiateur de l'AMF

SULLY PATRIMOINE GESTION ne dispose pas elle-même d'un service de médiation interne.

Toutefois, si SULLY PATRIMOINE GESTION rejette la réclamation ou qu'elle refuse d'y faire droit en totalité ou partiellement, la réponse adressée au client l'informe de la possibilité de saisir le médiateur indépendant de l'AMF :

**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?>

## 4. Information des clients / porteurs : Politique de traitement des réclamations

---

SULLY PATRIMOINE GESTION informe les clients de sa politique en matière de traitement des réclamations (Cf. Annexe 2), dans les lieux d'accueil lorsqu'ils existent, ou sur un site Internet.

Celle-ci traite notamment :

- des modalités de saisine de SULLY PATRIMOINE GESTION, notamment les coordonnées de la personne en charge du traitement des réclamations ;
- des coordonnées du ou des médiateur(s) compétent(s) ;
- des délais de traitement des réclamations prévus dans la procédure ;
- de l'existence de la ou des chartes/protocoles de médiation.

## 5. Commercialisation des produits et services par un tiers

---

Dans le cadre des conventions conclues avec les distributeurs des produits et services de SULLY PATRIMOINE GESTION, celle-ci veille à ce que l'information donnée au client par les distributeurs soit d'un niveau équivalent à celle qu'il communique à ses propres clients.

Les conventions de distribution conclues par SULLY PATRIMOINE GESTION 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 SULLY PATRIMOINE GESTION les réclamations reçues qui concernent ses produits ou services.

## 6. Recours à un avocat / comptabilisation d'une provision

---

Dans le cadre du traitement d'une simple réponse ou d'un litige plus important, SULLY PATRIMOINE GESTION pourra recourir à l'assistance d'un avocat avec l'accord préalable de la Direction Générale de la Société de Gestion.

La décision d'enregistrer ou non une provision comptable, en rapport avec les frais encourus par le contentieux ou le montant de l'indemnisation éventuelle associée, appartient à la Direction Générale de la Société de Gestion, en fonction de son appréciation du risque.

## 7. Enregistrement des réclamations et des mesures prises

---

Les documents relatifs à la réclamation doivent être **conservés 5 ans** à compter de la date de réception de la réclamation.

ARCHIVECO  
15 av Marcelin Berthelot  
92390 Villeneuve La Garenne

## 8. Suivi et contrôles

---

Le RCCI suit au fil de l'eau le traitement des réclamations renseignées dans la Base des réclamations.

Le RCCI délégataire 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.

\* \* \* \* \*

*Validé le 17/10/2018*

*Par Jean-Philippe BROCHES – RCCI*

**ANNEXE 1**

**Base Réclamations**

G:\DEONTOLOGIE - AGAMA\PROCEDURES – AGAMA\Base Incidents.xlsx

Base réclamations NOM DE LA SGP															
#	Date de réception de la réclamation *	Modalités de réception de la réclamation (courrier, mail...)	Nom du Client / Partenaire / Tiers à l'origine de la réclamation *	Date du fait générateur de la réclamation	Objet de la réclamation *	Date d'accusé-réception	Contrat, produit ou service visé par la réclamation *	Collaborateur en charge de la réponse	Nom des intervenants autres que le professionnel, le département ou le service visé par la réclamation *	Réponse apportée à la réclamation *	Date de réponse au client *	Dysfonctionnements identifiés*	Action(s) correctrice(s) menée(s) (création de procédure, renforcement des moyens, nouvelle organisation...)	Impact financier, le cas échéant	Statut de la réclamation (en cours / clôturée)
1															
2															
3															
4															
5															
6															
7															
8															
9															
10															

## ANNEXE 2

---

### Politique de traitement des réclamations

La présente information est établie conformément à l'article 321-40 du Règlement Général de l'AMF (Autorité des Marchés Financiers), à l'instruction AMF n° 2012-07 et à la Recommandation ACPR 2015-R-03. Elle est destinée à informer les clients de SULLY PATRIMOINE GESTION sur la procédure relative au traitement des réclamations, applicable dès le 1er septembre 2012.

Seules les déclarations actant du mécontentement du client envers le professionnel 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 SULLY PATRIMOINE GESTION :

Jean-Philippe BROCHES, Président-RCCI

Modalités possibles de saisine de la personne en charge du traitement des réclamations au sein de SULLY PATRIMOINE GESTION :

**Par courrier :** 73, bd Haussmann – 75008 Paris

**Par tél :** +33 1 58 05 45 65

**Par mail :** jpbroches@sully-pg.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 déclarations :

SULLY PATRIMOINE GESTION s'engage à faire parvenir au client un accusé de réception sous un délai de 10 jours à compter de la date d'envoi de la réclamation, dans l'hypothèse où celle-ci ne pourrait être traitée plus rapidement. A compter de la date d'envoi de la réclamation par le client, la demande sera traitée dans un délai qui ne pourra excéder 2 mois.

### Recours :

En cas d'insatisfaction quant aux suites données à votre réclamation, vous pouvez faire appel au Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers, en renseignant le formulaire de demande de médiation. La charte de la médiation est également disponible sur le site de l'AMF.

Contactez le Médiateur par courrier :

### AMF

Madame Marielle COHEN-BRANCHE

Médiateur de l'AMF

17, place de la bourse 75082 PARIS CEDEX 02

Fax : 01.53.45.59.60

SULLY PATRIMOINE GESTION

Société de gestion de portefeuille agréée par l'AMF sous le n° GP02020 en date du 20/09/2002

SA au capital de 500 000,00 € € - RCS 443 242 953