

TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

La présente procédure décrit les modalités permettant à tout client non professionnel ou porteur de part d'OPC (« client » au sens de la présente procédure) de C&M Finances de lui adresser une réclamation. Elle décrit également les modalités de traitement de la réclamation par C&M Finances.

I. Définitions

D'après l'instruction 2012-07, « On entend par réclamation 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. Adresser une réclamation

Tout client souhaitant adresser une réclamation à C&M Finances est prié d'adresser un courrier à l'adresse suivante :

C&M Finances
10, rue du Colisée
75 008 Paris

Le client est invité à fournir ses coordonnées (adresse postale, adresse email, téléphone), afin de pouvoir être contacté par C&M Finances.

Dans l'hypothèse où un des collaborateurs de C&M Finances recevrait un mail, fax, appel téléphonique... dont le contenu indique une réclamation, il doit inviter l'interlocuteur à formaliser sa réclamation par courrier, conformément à la présente procédure.

La prise en compte de la réclamation d'un client ne peut faire l'objet d'aucune tarification.

III. Traitement de la réclamation

3.1. L'organisation de C&M Finances

Afin de gérer au mieux les réclamations, C&M Finances est organisée de la façon suivante :

- Le responsable des réclamations chez C&M Finances est le Président. Il coordonne la prise en charge de la réclamation. Il informe le Responsable de la Conformité et du Contrôle Interne (RCCI) par délégation des réclamations en cours et de leur traitement. Le responsable s'assure que les collaborateurs concernés sont mis au courant de l'existence et du traitement de la réclamation. Il identifie les dysfonctionnements à l'origine de la réclamation afin d'engager, le cas échéant, les actions correctrices nécessaires. En son absence le second dirigeant assure l'intérim.
- La structure à taille humaine de la société ne permet pas de distinguer les collaborateurs qui gèrent les réclamations des opérationnels.

3.2. Délai de réponse

C&M Finances s'engage à accuser réception de toute réclamation dans un délai d'une semaine, par tout moyen à sa convenance (notamment mail). La réponse à la réclamation dans ce délai dispense C&M Finances d'accuser réception de la réclamation.

C&M Finances s'engage à répondre à toute réclamation dans un délai de 2 mois.

Dans ce délai, C&M Finances répond aux demandes d'information du client concernant le traitement de sa réclamation. C&M Finances informe le client au cas où des circonstances particulières l'empêcheraient de répondre dans les délais prévus.

3.3. La réponse adressée au client

Si C&M Finances rejette la réclamation ou qu'elle refuse d'y faire droit en totalité ou partiellement, la réponse adressée par C&M Finances au client l'informe de la possibilité de saisir le médiateur indépendant de l'AMF en précisant ses coordonnées, qui sont les suivantes :

Mme Marielle Cohen-Branche, Médiateur de l'AMF
Autorité des marchés financiers
17, place de la Bourse
75 082 Paris cedex 02

Le client a également la possibilité de remplir le formulaire de demande de médiation, à disposition sur le site internet de l'AMF : www.amf-france.org.

3.4. Cas de la distribution des fonds

3.4.1. C&M Finances a confié à un tiers la distribution de fonds

Toute réclamation formulée par un investisseur devra être traitée dans le cadre d'une procédure adaptée par le distributeur qui a lui seul la responsabilité de la relation client.

Après traitement de ladite réclamation par le distributeur, celui-ci sera responsable d'une éventuelle transmission à C&M Finances chaque fois que la responsabilité de cette dernière sera mise en cause.

Dans le cas où C&M Finances recevrait directement une réclamation de la part de l'investisseur final mettant en cause le distributeur, elle s'engage à transmettre ladite réclamation afin que le distributeur en assure le traitement.

3.4.2. C&M Finances distribue des fonds de tiers

En cas de réclamation par un client concernant des fonds commercialisés par C&M Finances, C&M Finances prendra contact avec la société de gestion pour voir comment traiter la réclamation.

IV. Dispositif de contrôle interne

Le RCCI par délégation est informé au cas par cas des réclamations et peut ainsi contrôler l'information délivrée, l'organisation et la qualité du traitement des réclamations.

Le RCCI par délégation prend en compte et contrôle les risques causés par les dysfonctionnements identifiés par les réclamations. Il décide d'une éventuelle information aux tiers à qui sont déléguées des activités et leur demande, le cas échéant, de mettre en œuvre des actions correctrices.

Dans le rapport aux Dirigeants de C&M Finances, il rend compte des dysfonctionnements identifiés à travers les réclamations et indique si des mesures ont été prises.

Enfin, le RCCI veille, pour les activités déléguées, à ce que l'information donnée au client par ces sociétés soit d'un niveau équivalent à celle que C&M Finances donne à ses propres clients.

V. Mise à disposition de la présente procédure

La présente procédure est mise à disposition sur le site internet de C&M Finances : <http://www.cm-finances.com/>, dans la rubrique « Mentions légales ».

VI. Textes applicables

6.1. Règlement Général de l'AMF

Article 313-8

I. - Le PSI 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.

Ces clients peuvent adresser des réclamations gratuitement au PSI.

Le PSI répond à la réclamation dans un délai maximum de deux mois à compter de la date de réception de cette réclamation, sauf circonstances particulières dûment justifiées.

Il met en place un dispositif permettant un traitement égal et harmonisé des réclamations des clients non professionnels. Ce dispositif est doté des ressources et de l'expertise nécessaires.

Il enregistre chaque réclamation et les mesures prises en vue de son traitement. Il met en place un suivi des réclamations lui permettant, notamment, d'identifier les dysfonctionnements et de mettre en œuvre les actions correctives appropriées.

Les informations sur la procédure de traitement des réclamations sont mises gratuitement à la disposition des clients non professionnels.

La procédure de traitement des réclamations est proportionnée à la taille et à la structure du PSI.

II. - Pour les SGP, les dispositions du I s'appliquent :

1. Aux réclamations de l'ensemble des porteurs de parts ou actionnaires (Arrêté du 11 décembre 2013) « d'un placement collectif mentionné à l'article 311-1 A » lorsque aucun service d'investissement ne leur est fourni à l'occasion de la souscription ;

2. Aux réclamations des porteurs de parts ou actionnaires (Arrêté du 11 décembre 2013) « d'un placement collectif mentionné à l'article 311-1 A » émanant de clients non professionnels lorsqu'un service d'investissement leur est fourni par la SGP lors de la souscription.

III. - Une instruction de l'AMF précise les modalités d'application du présent article.

Article 313-8-1

I. - La SGP prend des mesures conformément à l'article 411-138 et établit des procédures et des modalités appropriées afin de garantir qu'elle traitera correctement les réclamations des porteurs de parts ou actionnaires (Arrêté du 11/12/2013) « d'un placement collectif mentionné à l'article 311-1 A » et que ceux-ci ne sont pas limités dans l'exercice de leurs droits lorsqu'ils résident dans un autre État membre de l'UE. Ces mesures permettent aux porteurs de parts ou actionnaires (Arrêté du 11/12/2013) « d'un placement collectif mentionné à l'article 311-1 A » d'adresser une réclamation dans la langue officielle ou dans l'une des langues officielles de l'État membre dans lequel (Arrêté du 11/12/2013) « le placement collectif mentionné à l'article 311-1 A » est commercialisé et de recevoir une réponse dans la même langue.

La SGP établit également des procédures et des modalités appropriées pour fournir des informations, à la demande du public, ou, lorsqu'elle gère (Arrêté du 11/12/2013) « un placement collectif mentionné à l'article 311-1 A » établi dans un autre État de l'UE, des autorités compétentes de l'État membre d'origine de (Arrêté du 11/12/2013) « ce placement collectif mentionné à l'article 311-1 A ».

Ces dispositions s'appliquent lorsque aucun service d'investissement n'est fourni à l'occasion de la souscription.

II. - S'agissant des réclamations adressées par les clients non professionnels, le PSI établit des procédures et des modalités appropriées afin de garantir qu'il traitera correctement les réclamations de ces clients et que ceux-ci ne sont pas limités dans l'exercice de leurs droits lorsqu'ils résident dans un autre État membre de l'UE. Ces mesures permettent aux clients non professionnels d'adresser une réclamation dans la langue officielle ou dans l'une des langues officielles de l'État membre dans lequel le service d'investissement est fourni et de recevoir une réponse dans la même langue.

Article 318-10 et 318-10-1

6.2. Instruction AMF 2012-07 du 17/10/2014