



Procédure de traitement des réclamations

Dernière mise à jour : Octobre 2023

Sommaire

1. PREAMBULE	3
2. CHAMPS D'APPLICATION	3
3. DEFINITION	3
4. RECEPTION DE LA RECLAMATION	3
5. ENREGISTREMENT DE LA RECLAMATION	4
6. TRAITEMENT DE LA RECLAMATION	4
7. SUIVI ET CONTROLE DU TRAITEMENT DES RECLAMATIONS	5

1. Préambule

En tant que société de gestion de portefeuille, Turgot Asset Management dispose d'une procédure transparente de traitement des réclamations. Ladite procédure permet d'identifier les courriers, appels téléphoniques et courriels qui constituent des réclamations et de définir les circuits de traitement.

2. Champs d'application

Conformément aux articles 318-10, 318-10-1 du Règlement général de l'Autorité des Marchés Financiers, cette procédure de traitement des réclamations s'applique :

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

3. Définition

Une réclamation (ou plainte) est une déclaration d'un client ou d'un souscripteur actant de son mécontentement envers la Société de gestion.

Ne sont donc pas considérées comme des réclamations, notamment :

- 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.

4. Réception de la réclamation

Les réclamations doivent être adressées à la personne en charge des réclamations au sein de Turgot Asset Management, le Responsable de la Conformité et du Contrôle Interne :

- par courrier, à l'adresse suivante :
Turgot Asset Management
A l'attention du RCCI
6 rue Paul Baudry
75008 Paris
- par mail, à l'adresse : compliance@turgot-am.fr en précisant « Réclamation » dans l'objet du mail.

A réception de la réclamation client, le RCCI en avisera le gérant du compte, ainsi que la Direction Générale de la société.

Le RCCI conserve un double de cette réclamation.

5. Enregistrement de la réclamation

Un registre des réclamations est tenu afin de lister toutes les réclamations qui pourraient être adressées à Turgot Asset Management. Les éléments figurant sur ce registre seront :

- Numéro de la réclamation
- Date de réclamation
- Nom du client
- Compte client concerné
- Description
- Actions
- Résolution
- Date de réponse au client

Dans le cadre où la réclamation serait jugée incomplète, une demande d'information complémentaire sera adressée au client afin de pouvoir traiter le dossier.

Chaque réclamation fera l'objet d'un dossier distinct dans lequel seront repris les éléments suivants :

- la réclamation écrite du client,
- les actions et les solutions apportées à cette réclamation,
- une copie de la réponse adressée au client.

Une enquête sera menée afin de récolter tous les renseignements nécessaires à l'étude et la réponse de cette réclamation.

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

Les réclamations et réponses apportées sont classées et scannées dans le dossier du client concerné.

Le cas échéant, un double papier est rangé dans le classeur dédié. Sont également classés dans le dossier tous les autres documents utiles à la résolution du problème soulevé le cas échéant.

6. Traitement de la réclamation

La RCCI accuse réception de la réclamation au client, par courrier, dans un délai maximum de dix (10) jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation et prépare la réponse à lui adresser.

Le projet de réponse est soumis au RCCI et à la Direction Générale de la société.

Une fois validée, la réponse est envoyée au client dans un délai maximum de deux (2) mois à compter de la date d'envoi de la réclamation et une copie indiquant la date d'envoi du courrier de réponse est consignée au registre des réclamations.

En outre, Turgot Asset Management s'engage à répondre aux demandes d'information du client sur le déroulement du traitement de sa réclamation, notamment en cas de survenance de circonstances particulières qui ne permettraient pas de respecter les délais sur lesquels la société s'est engagée.

En cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la réclamation, les clients seront informés dans la réponse apportée des voies de recours possibles, en dehors des voies judiciaires usuelles.

Il est en effet possible pour le client de saisir

Le Médiateur de l'AMF, à l'adresse suivante :

- Médiateur de l'Autorité des marchés financiers
17, place de la Bourse
F - 75 082 Paris Cedex 02

Le médiateur peut être saisi par courrier ou par voie électronique en remplissant le formulaire disponible sur le site de l'Autorité des Marchés Financiers : www.amf-france.org

Le Médiateur de l'ACPR, dans le cadre de l'assurance vie

- Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution
DCPC / SIR
61, rue Taitbout
F - 75436 Paris Cedex 09

Conformément à l'article 318-10-1 du RGAMF, les clients résidant dans un autre Etat membre de l'Union Européenne peuvent adresser leurs réclamations dans la langue officielle ou dans l'une des langues officielles de l'Etat membre dans lequel le service d'investissement est fourni et recevoir une réponse dans la même langue.

7. Suivi et contrôle du traitement des réclamations

Les réclamations renseignées dans le « registre des réclamations » font l'objet d'un suivi chronologique par le RCCI afin de détecter tout retard dans le traitement et de prendre les mesures nécessaires.

La société Turgot Asset Management est dotée d'un dispositif de conformité et de contrôle interne assurant la qualité du traitement des réclamations et permettant un contrôle des risques.

Un contrôle au minimum annuel est effectué 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.