

**trusteam  
finance**



# **PROCEDURE RECLAMATIONS**

Auteur : Céline Hospital

Dernière MAJ : 13/12/2017

Validée : Jean-Luc Allain, Jean-Sébastien Beslay

Trusteam Finance dispose d'une procédure transparente de traitement des réclamations avec pour objectif de permettre un traitement efficace, égal et harmonisé des réclamations.

Conformément à l'instruction AMF n°2012-07 mise à jour le 1er mai 2017, 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.

Conformément aux articles 313-8 et 313-8-1 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'OPCVM lorsque aucun service d'investissement ne leur est fourni à l'occasion de la souscription ;
- aux réclamations des porteurs de parts ou actionnaires d'OPCVM 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.

En cas de mécontentement ou de différend avec notre société, si votre interlocuteur habituel ne vous donne pas satisfaction, il vous est possible d'adresser votre réclamation à l'attention de:

- par courrier :

Conformité Trusteam Finance,  
10, rue Lincoln F - 75008 Paris

- par téléphone :  
0033 1 42 60 70 42

- par mail :  
[chospital@trusteam.fr](mailto:chospital@trusteam.fr)

Vous recevrez un courrier d'accusé de réception dans un délai de dix jours ouvrables maximum à partir de la date de réception, sauf si la réponse elle-même vous est apportée dans ce délai.

Nous nous engageons à vous répondre dans un délai de deux mois maximum sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées, entre la date de réception de la réclamation et la date d'envoi de la réponse.

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse apportée à votre réclamation, vous pouvez vous adresser gratuitement :

- Pour la France, au :
  - Médiateur de l'Autorité des marchés financiers  
17, place de la Bourse  
F - 75 082 Paris Cedex 02  
[www.amf-france.org/le médiateur](http://www.amf-france.org/le_mediateur)

Dans le cadre de l'assurance-vie :

- La Médiation de l'Assurance  
TSA 50110  
75441 Paris Cedex 09  
[le.mediateur@mediation-assurance.org](mailto:le.mediateur@mediation-assurance.org)

La Conformité réceptionne les réclamations, renseigne au fil de l'eau le tableau de suivi des réclamations, scanne et enregistre le courrier ou l'email dans le répertoire créé à cet effet avec le numéro de référence inscrit dans le tableau.

Elle transmet ensuite au fil de l'eau et par e-mail une copie des courriers de réclamation à la Direction de Trusteam Finance pour information.

Les contrôles menés sur les réclamations porteront sur :

- Recensement et traitement de l'ensemble des réclamations
- Délai de réponse aux réclamations
- Enregistrement et suivi des réclamations et leur archivage
- La correcte affectation du niveau de risque
- Respect de la présente procédure

En outre, dans le cadre du processus, la Direction de la conformité s'assure de la pertinence des réponses apportées aux clients, avant tout envoi.

La société de gestion rendra compte dans son rapport annuel des dysfonctionnements identifiés au travers des réclamations le cas échéant et les mesures prises.

Enfin, un contrôle de troisième niveau pourra porter sur la gestion des réclamations clients, dans le cadre du plan de contrôle pluriannuel.

\*\*\*