

trusteam
finance



PROCEDURE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

Octobre 2020



Sommaire

Préambule	3
1. Champs d'application	3
2. Définition	3
3. Réception de la réclamation.....	3
4. Enregistrement de la réclamation.....	4
5. Traitement de la réclamation.....	4
6. Suivi et contrôle du traitement des réclamations.....	6

Rédacteur :		Approbateur :
Laure Oriez		Jean-Luc Allain
REVISIONS		
Date	Nature de la modification	Version
23/12/2016	Création	1
04/11/2019	Mise à jour	2
20/10/2020	Mise à jour	3

Préambule

Trusteam Finance dispose d'une procédure transparente de traitement des réclamations adressées par ses clients. Elle enregistre chaque réclamation et les mesures prises en vue de leur traitement.

Cette procédure est conforme à l'instruction AMF n°2012-07 du 17 octobre 2014. Elle a pour objet de permettre un traitement égal et harmonisé des réclamations.

1. Champs d'application

Conformément aux articles Art 26 du RD MIFID II et 321-40 et 321-41 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.

2. Définition

Une réclamation est une déclaration d'un client ou d'un porteur d'OPCVM actant de son mécontentement envers la Société de gestion. Une demande d'information, d'avis, de clarification ou de prestation n'est pas une réclamation.

3. Réception de la réclamation

Les réclamations doivent être adressées soit à la personne au contact de la Clientèle (Gestion Privée ou Développement) , soit directement à la personne en charge des réclamations au sein de Trusteam Finance, Madame Laure Oriez, Responsable de la Conformité et du Contrôle Interne :

- par courrier, à l'adresse suivante :
Trusteam Finance
A l'attention du RCCI
11 rue Berryer
75008 Paris
- par mail, à l'adresse : conformite@trusteam.fr, en précisant « Réclamation » dans l'objet du mail.
- Par appel téléphonique au 01.42.96 40 27 . Cependant, en cas d'appel téléphonique, une confirmation écrite par e-mail ou par courrier sera systématiquement demandée.

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

4. Enregistrement de la réclamation

Un registre des réclamations est tenu afin de lister toutes les réclamations qui pourraient être adressées à Trusteam Finance. 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.

5. Traitement de la réclamation

Le contact client (Gestion Privée et/ Ou Développement) et/ ou le RCCI concerné 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 après réception de la réclamation et une copie indiquant la date d'envoi du courrier est consignée au registre des réclamations.

En outre, Trusteam Finance 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

- Pour la Belgique, le Médiateur de l'Autorité des services et marchés financiers (FSMA)
Rue du Congrès, 12-14
1000 Bruxelles

Le médiateur peut être saisi par courrier ou par voie électronique en remplissant le formulaire disponible sur le site de l'Autorité des Services et Marchés Financiers (www.fsma.be)

- Pour le Luxembourg, le client pourra prendre contact avec la Commission de Surveillance du Secteur Financier, L-2991 Luxembourg.

La CSSF peut être saisi par courrier ou par voie électronique à l'adresse suivante : direction@cssf.lu. Le formulaire de demande de résolution auprès de la CSSF ainsi que les textes adéquats en la matière sont disponibles sur le site www.cssf.lu.

- Pour la Suisse, le client pourra prendre contact avec la FINMA, Laupenstrasse 27, 3003 Berne. La FINMA. Permanence téléphonique 00 41 31 327 98 88. Ou par mail : questions@finma.ch. Le site de la FINMA est <https://www.finma.ch/fr/>

Conformément à l'article 313-8-1 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'État membre dans lequel le service d'investissement est fourni et recevoir une réponse dans la même langue.

6. Suivi et contrôle du traitement des réclamations

Les 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. Le registre de suivi des réclamations est sur G/ base documentaire/ réclamations clients

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