

GROUPE GSD GESTION (GSD GESTION & REPUBLIC ASSET MANAGEMENT)		<i>Procédure réf. 403</i>
TRAITEMENT DES RECLAMATIONS DES INCIDENTS ET DES DYSFONCTIONNEMENTS		
Emetteur : - M. Thierry GAUTIER Directeur Général de GSD GESTION et Président Directeur Général de REPUBLIC ASSET MANAGEMENT	Destinataires : - Tous collaborateurs du Groupe GSD GESTION, et notamment de GSD GESTION et de REPUBLIC ASSET MANAGEMENT	
Mise à jour du 4 juin 2014		

SOMMAIRE

1.	Périmètre de la procédure.....	- 2 -
2.	Traitement des réclamations	- 2 -
2.1.	Objet et périmètre de la procédure	- 2 -
2.2.	Définition de la Réclamation	- 2 -
2.3.	Réception et identification d'une Réclamation	- 3 -
2.4.	Instruction du dossier	- 4 -
2.5.	Réponse apportée au client.....	- 4 -
2.6.	Suites données à la Réponse	- 4 -
2.7.	Suivi des réclamations	- 5 -
3.	Recours du client à la Médiation de l'AMF	- 5 -
4.	Suivi des Incidents et dysfonctionnements.....	- 5 -
5.	Reporting et archivage.....	- 5 -
	Annexe A : Liste des textes de référence.....	- 6 -
	Annexe B : Format du Registre des Réclamations et des Incidents.....	- 6 -
	Annexe C : Information à la clientèle.....	- 7 -

1. PERIMETRE DE LA PROCEDURE

La présente procédure précise le traitement des réclamations, des incidents et des dysfonctionnements dont fait l'objet l'ensemble des activités des sociétés de gestion de portefeuille du Groupe GSD GESTION (globalement : « le Groupe » et individuellement « les Sociétés »), à savoir :

- o GSD GESTION (GSD), société de gestion de portefeuille agréée par l'Autorité des Marchés Financiers (AMF),
- o REPUBLIC ASSET MANAGEMENT (RAM), société de gestion de portefeuille agréée par l'AMF.

Pour les sociétés GSD et RAM, la mise en oeuvre des dispositifs de la présente Charte s'effectue à leur propre niveau. Il est rappelé que l'ensemble des sociétés du Groupe partage avec GSD GESTION des moyens administratifs et techniques nécessaires à l'exercice de leurs activités.

2. TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

2.1. OBJET ET PERIMETRE DE LA PROCEDURE

Cette section concerne le traitement des réclamations effectuées par les clients non professionnels du Groupe, existants ou potentiels, relativement à l'ensemble de ses activités, et par les porteurs de parts des OPCVM et des FIA (globalement les « Fonds ») gérés par les Sociétés.

La Direction Générale peut néanmoins décider d'étendre les dispositions de la présente procédure à une réclamation effectuée par un client professionnel.

Le traitement « raisonnable et rapide » des réclamations est une obligation réglementaire.

Les clients doivent pouvoir adresser des réclamations gratuitement à chaque Société concernée et obtenir une réponse dans un délai de deux mois à compter de la date de réception de cette réclamation sauf circonstances particulières justifiées.

Le Groupe s'efforce d'offrir et de maintenir en permanence un service de qualité pour l'ensemble des clients, des prospects et des partenaires avec lesquels elle a un lien ou une relation d'affaires.

Cette procédure, au-delà de son objectif de maintien et d'amélioration du service rendu à la clientèle de la société, doit également permettre d'identifier et d'atténuer les risques, notamment les risques opérationnels et les risques de réputation.

Le traitement et la gestion des réclamations au sein du Groupe vise à :

- examiner attentivement, au cas par cas, les réclamations de la clientèle et leur dispenser des conseils et des informations clairs et adaptés à leur requête ;
- transmettre au client une réponse professionnelle et facilement compréhensible, et cela dans des délais raisonnables ;
- mettre en place, le cas échéant, des mesures d'urgence adaptées, afin de résoudre un problème et d'éviter qu'il ne s'aggrave ou se reproduise.

Les acteurs concernés sont l'ensemble des collaborateurs du Groupe, et plus particulièrement :

- les collaborateurs en charge de la relation avec les clients et avec les porteurs de parts (les « Gérants »),
- le RCCI,
- la Direction Générale.

Un résumé de cette procédure destiné à la clientèle est disponible au siège social de chaque Société et sur chacun de leur site internet. Le texte de ce résumé est en Annexe C.

2.2. DEFINITION DE LA RECLAMATION

Par « Réclamation », on entend une déclaration actant du mécontentement du client envers la Société concernée ou envers les collaborateurs de la Société concernée.

Les causes ou origines d'une réclamation d'un client peuvent être variées :

- qualité du service fourni,

- relation avec son chargé de clientèle,
- conditions tarifaires,
- performance non satisfaisante,
- comptabilisation supposée erronée (doublet, omission, ...),
- omission ou erreur dans l'exécution d'un ordre spécifique,
- erreur dans l'envoi de la correspondance,
- service inférieur à l'attente...

Une demande d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation n'est pas une Réclamation.

L'interlocuteur habituel du client doit donc pouvoir donner des réponses satisfaisantes dans ces cas. S'il constate que la demande du client prend la forme d'une Réclamation, il doit alors l'inviter à présenter une réclamation à la Direction Générale de la Société concernée.

2.3. RECEPTION ET IDENTIFICATION D'UNE RECLAMATION

L'information donnée aux clients relativement au traitement des réclamations précise que les réclamations doivent être déposées auprès de la Direction Générale de la Société concernée.

Néanmoins, toute demande d'un client concernant un service ou un produit de la Société et pouvant constituer une Réclamation est recevable, même en cas de remise de celle-ci auprès d'une autre personne qu'un membre de la Société concernée, par exemple formulée auprès d'un prestataire en lien avec la Société (distributeur, démarcheur, dépositaire, teneur de compte...) et transmise à la Société.

Afin d'identifier les Réclamations, l'ensemble du courrier reçu est centralisé, lors de son dépôt ou de son retrait, par une personne désignée par la Direction Générale.

Cette personne est également en charge de l'ouverture et de la remise à la Direction Générale de tout courrier émis par une autorité de tutelle, par une autorité policière ou judiciaire ou par un avocat ou huissier de justice.

Les courriers d'autres natures sont confiés directement à leurs destinataires, qui ont l'obligation de remettre à la Direction Générale tout courrier susceptible de constituer une Réclamation.

Les Réclamations peuvent être reçues autrement que par courrier, à savoir (liste non exhaustive) : entretien, conversation téléphonique, mail, fax, information par un tiers...

Un porteur de parts résidant dans un autre Etat de l'Union européenne peut rédiger une Réclamation dans la langue officielle de son pays (ou celle d'un autre Etat membre dans lequel l'OPCVM est commercialisé) ; la réponse doit alors être fournie dans la même langue.

Dès qu'un Gérant, ou tout autre collaborateur de la Société concernée, a connaissance d'une demande susceptible de constituer une Réclamation, il transmet sans délai à sa Direction Générale l'original du document du client présentant sa Réclamation.

En cas de Réclamation orale, la personne recevant la Réclamation fournit une note descriptive contenant par exemple les informations suivantes : date, forme de la réclamation, moyen de preuve (témoin, communication enregistrée...), interlocuteur de la Société concernée, objet de la réclamation, informations communiquées au client par le collaborateur lors de la Réclamation.

La Direction Générale vise tous les documents identifiés comme une Réclamation et leur attribue ou non le caractère de Réclamation, en indiquant la date de réception et le délai de réponse imparti.

Elle indique également le nom de la personne désignée en charge de l'instruction du dossier et lui transmet le dossier.

Le cas échéant, la Direction Générale peut demander que le conseil juridique du Groupe soit consulté pour établir la réponse.

La Direction Générale transmet également une copie de la Réclamation au RCCI.

Le RCCI archive l'original de la Réclamation et enregistre la réclamation dans un registre des réclamations (le « Registre »).

Le RCCI prépare un courrier d'accusé de réception de la Réclamation et le transmet à la Direction Générale pour signature et envoi dans les 10 jours suivant la réception de la Réclamation.

2.4. INSTRUCTION DU DOSSIER

La personne en charge de l'instruction du dossier effectue l'étude approfondie de la Réclamation.

A cet effet, elle consulte tous documents relatifs à l'opération contestée.

En cas de difficulté à obtenir les pièces justificatives souhaitées (notamment, en raison d'un accès confidentiel) ou à proposer une solution, elle en informe le RCCI ou la Direction Générale.

En cas de besoin, l'écoute des enregistrements de communications téléphoniques est effectuée conformément à la procédure spécifique.

Une fois les pièces justificatives réunies et l'analyse du dossier effectuée, la personne en charge de l'instruction du dossier remet à la Direction Générale un dossier comprenant les documents suivants :

- la copie de la Réclamation du client,
- une note d'analyse, mentionnant le cas échéant la nature de l'opération contestée, les dysfonctionnements constatés, le caractère justifié (ou non) de la Réclamation, le préjudice subi par le Client (réel ou potentiel), les pièces justificatives,
- une proposition de réponse.

Ce dossier doit avoir été transmis à la Direction Générale dans un délai d'un mois maximum après la réception de la Réclamation.

En cas d'urgence, notamment lorsqu'il s'agit d'une opération pouvant générer une perte croissante dans le temps, l'instruction doit être réalisée en 2 jours maximum.

2.5. REPONSE APPORTEE AU CLIENT

La Direction Générale analyse le dossier instruit, demande toutes informations complémentaires si nécessaire, fait appel à tous avis et ou expertise qu'elle juge utile et établit la version finale de la réponse à apporter au client.

La modalité de la réponse à la Réclamation se fera sous le même format que la Réclamation (par mail, par courrier simple ou par courrier recommandé avec avis de réception) et, par défaut, par courrier recommandé avec avis de réception.

La réponse doit parvenir au client au plus tard dans les 2 mois suivant la date de réception de la Réclamation.

Seules des circonstances particulières dûment justifiées peuvent permettre un dépassement de ce délai. Dans ce cas exceptionnel, le client est informé, avant l'expiration du délai initial des 2 mois, du report de délai (une nouvelle date doit être mentionnée) et de sa justification.

La réponse fournie au client doit mentionner l'existence de la procédure de Médiation¹ en cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à sa réclamation.

Une copie de la réponse est adressée au RCCI afin qu'il procède à son enregistrement sur le Registre.

2.6. SUITES DONNEES A LA REPONSE

L'analyse des dossiers de réclamation doit permettre à la société 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. L'attention doit être attirée sur les activités où les risques sont élevés.

La Direction Générale conserve systématiquement le dossier complet de la Réclamation : les échanges entre le Groupe et le client, les documents d'analyse et les études effectuées.

Concernant le passage des provisions afin d'anticiper les frais encourus par le contentieux, la décision d'enregistrer ou non une provision appartient à la Direction Générale qui décide de provisionner selon son appréciation du risque, en concertation avec les services comptables.

¹ procédure mentionnée au chapitre 3

2.7. SUIVI DES RECLAMATIONS

Le RCCI est en charge de la tenue du Registre des réclamations informatiquement, dont le format est mentionné en Annexe B.

Le RCCI effectue les diligences suivantes dans le cadre du traitement d'une Réclamation :

- enregistrement de la Réclamation dans le Registre dès son arrivée,
- rappel(s) effectué(s) auprès de la personne en charge de l'instruction, en cas de non-réponse dans le délai imparti,
- mention, dans le Registre de tout événement survenu au cours de l'instruction ou du processus de décision des difficultés techniques rencontrées,
- inscription des dates de transmissions du dossier entre les différents intervenants et des relances,
- mention de la date et de la nature de la réponse apportée,
- en cas de mesure de portée générale, rapport à la Direction Générale sur les mesures prises et les résultats obtenus.

3. RECOURS DU CLIENT A LA MEDIATION DE L'AMF

En cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à sa réclamation, le client peut alors recourir aux services de la Médiation de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF).

Il doit alors adresser sa demande de recours directement au Médiateur de l'AMF. Les coordonnées du Médiateur, le formulaire de demande de médiation et la Charte de la Médiation AMF sont accessibles sur le site de l'AMF.

Lorsque l'AMF interroge le Groupe dans le cadre de cette médiation, le traitement de la réponse du Groupe suit une procédure identique à celle du Traitement des Réclamations.

Dans ce cas, la personne en charge de l'instruction est systématiquement un Membre de la Direction Générale.

4. SUIVI DES INCIDENTS ET DYSFONCTIONNEMENTS

Le RCCI est en charge du suivi des incidents et dysfonctionnements (« Incidents ») intervenus au sein du Groupe dans le cadre de son activité.

Les Incidents peuvent être de toute nature ou de toute origine :

- contestation effectuée par un Client ou mécontentement exprimé n'entrant pas dans la définition de la Réclamation,
- dysfonctionnement, panne, erreur ou malversation ayant entraîné une perturbation dans l'activité, avec perte financière et/ou dommage sur une personne ou un bien,
- tout événement ayant entraîné une augmentation significative du risque.

Le RCCI effectue les diligences suivantes dans le cadre du suivi d'un Incident :

- enregistrement de l'Incident dans un Registre des Incidents dès sa connaissance,
 - o par mesure de simplification, ce Registre est commun au Registre des Réclamations ;
- enregistrement de toutes les mesures prises à la suite de la survenance et de la découverte de l'Incident,
- information de la Direction Générale relativement aux effets des mesures prises et formulation de recommandations à l'effet d'éviter toute survenance d'un Incident de même nature,
 - o soit par note spécifique,
 - o soit dans le cadre de ses rapports périodiques.

5. REPORTING ET ARCHIVAGE

Le RCCI établit, une fois par an, un rapport à la Direction Générale sur l'organisation et la qualité du traitement des Réclamations et des Incidents et, plus fréquemment, si la Direction Générale l'estime nécessaire.

Ce rapport indique notamment :

- le nombre de Réclamations et d'Incidents et leur nature,
- les délais de réponse aux Réclamations ou de réactivité aux Incidents,
- quand l'information est disponible, la satisfaction des Clients sur le traitement de leur Réclamation.

- les mesures prises à la suite de ces Réclamations et de ces Incidents,
- les recommandations effectuées par le RCCI et les réponses apportées aux précédentes recommandations.

Par ailleurs, le RCCI transmet à la personne en charge de la mise à jour de la Cartographie des risques du Groupe, les éléments permettant d'identifier et d'évaluer les risques de toutes natures que les Réclamations et les Incidents révèlent.

Les dossiers des Réclamations et des Incidents sont archivés et conservés :

- pour les dossiers d'instruction : durant toute la vie du compte + 5 ans après la clôture, avec un minimum de 10 années à compter de la réponse définitive à la Réclamation ou de la résolution de l'Incident
- pour le Registre informatique des Réclamations et des Incidents : sans limite de temps.

Le Registre informatique est imprimé à la fin de chaque année et la version « papier » de ce Registre est conservée 10 ans.

ANNEXE A : LISTE DES TEXTES DE REFERENCE

REGLEMENT GENERAL DE L'AMF

- Articles 313-8 et 313-8-1

INSTRUCTIONS, POSITIONS et RECOMMANDATIONS de l'AMF

- Instruction AMF n° 2012-07 - Traitement des réclamations

ANNEXE B : FORMAT DU REGISTRE DES RECLAMATIONS ET DES INCIDENTS

REGISTRE INFORMATIQUE DES RÉCLAMATIONS ET DES INCIDENTS

N° chronologique	Nom du client (existant ou potentiel)	N° de compte (s'il s'agit d'un client existant)	Date de réception de la réclamation ou de la survenance de l'incident	Date d'envoi de la réponse à la réclamation ou de la résolution de l'incident	Objet de la réclamation ou de l'incident	Dates et natures des réponses fournies (y compris accusés de réception)	Recommandations formulées et suites données

ANNEXE C : INFORMATION A LA CLIENTELE**INFORMATIONS RELATIVES AU TRAITEMENT DES RECLAMATIONS**

Document mis à jour le 4 juin 2014

La société de gestion GSD GESTION/REPUBLIC ASSET MANAGEMENT a mis en place une procédure spécifique en vue de traiter de manière raisonnable et rapide les réclamations reçues de ses clients et des porteurs de parts des Fonds qu'elle gère.

Qui peut déposer une réclamation ?

Les clients suivants peuvent adresser des réclamations gratuitement à GSD GESTION/REPUBLIC ASSET MANAGEMENT :

- les clients classés en catégorie « clients non professionnels », existants ou potentiels, auxquels GSD GESTION/REPUBLIC ASSET MANAGEMENT assure un service de conseil en investissement, de gestion de portefeuille sous mandat ou de réception-transmission d'ordres,
- les porteurs de parts ou actionnaires des Fonds gérés par GSD GESTION/REPUBLIC ASSET MANAGEMENT.

On entend par réclamation une déclaration actant du mécontentement du client envers GSD GESTION/REPUBLIC ASSET MANAGEMENT. Une demande d'information, d'avis, de clarification de service ou de prestation n'est pas une réclamation.

Où et comment déposer une réclamation ?

Les réclamations peuvent être adressées par tout moyen, de préférence par écrit (courrier, mail, fax) à :

Monsieur le Directeur Général
GSD GESTION/REPUBLIC ASSET MANAGEMENT,
37 rue de Liège 75008 PARIS
Adresse mail thierry.gautier@gsdgestion.fr
Télécopie : +33 1 42 60 21 85
Téléphone : +33 1 42 60 00 02

Le texte doit mentionner explicitement qu'il s'agit d'une réclamation, par exemple en mentionnant en en-tête :

Objet : Réclamation client.

Comment est traitée une réclamation ?

GSD GESTION/REPUBLIC ASSET MANAGEMENT s'efforce d'apporter une réponse claire et rapide à toute réclamation.

Un premier courrier d'accusé de réception de la réclamation est adressé au client dans un délai maximum de 10 jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation (sauf si la réponse elle-même est apportée au client dans ce délai).

La réponse définitive est adressée au client dans un délai de 2 mois à compter de la réception de la déclaration, sauf circonstances exceptionnelles dûment justifiées.

Entre temps, le client peut demander des informations à la Direction Générale de GSD GESTION/REPUBLIC ASSET MANAGEMENT sur le déroulement du traitement de sa réclamation.

De même, lorsque GSD GESTION/REPUBLIC ASSET MANAGEMENT n'est pas en mesure de respecter le délai de 2 mois, il en avertit le client et donne toutes justifications au report du délai envisagé.

Comment est organisée GSD GESTION/REPUBLIC ASSET MANAGEMENT ?

GSD GESTION/REPUBLIC ASSET MANAGEMENT assure un suivi de toutes les réclamations par leur enregistrement sur un Registre tenu à cet effet.

Le responsable de la conformité de la société est en charge de la surveillance du traitement de la réclamation et de la formulation de recommandations à la Direction Générale lorsqu'une réclamation fait apparaître un dysfonctionnement de la société.

Le client peut-il exercer un recours ?

En cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à sa réclamation, le client peut recourir aux services de la Médiation de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF).

Il doit alors adresser sa demande de recours à :

- Par écrit :
Mme Marielle Cohen-Branche, Médiateur de l'AMF,
Autorité des Marchés Financiers, 17 place de la Bourse, 75082 PARIS CEDEX 02
- Par internet :
En accédant au formulaire de demande de médiation sur le site de l'AMF (<http://www.amf-france.org>)

La Charte de la Médiation AMF est également accessible sur le site de l'AMF.