

Type de document : Procédure	Politique de traitement des réclamations	Réf. : II-7
Auteur : AGAMA Conseil		Version : V2 22/08/2017

Sommaire

I. RAPPELS : DEFINITION ET CHAMP D'APPLICATION	2
A. Définition	2
B. Champs d'application	2
II. MODALITÉS DE SAISINE DE LA SOCIÉTÉ DE GESTION	2
III. CENTRALISATION ET TRAITEMENT DE LA RÉCLAMATION	3
A. Centralisation des réclamations.....	3
B. Traitement de la réclamation	4
IV. SUIVI DE LA RECLAMATION	4
V. RECOURS AU MÉDIATEUR	5
VI. INFORMATIONS DES CLIENTS / PORTEURS	5

Références réglementaires

➤ **Règlement Général de l'AMF :**

- *Articles 313-8 et 313-8-1 :*

- Mise en place de procédures de traitement rapide et efficace des réclamations
- Mise à disposition de la procédure

➤ **Instruction AMF n°2012-07**

ADVENT FRANCE BIOTECHNOLOGY

Société de gestion de portefeuille agréée par l'AMF sous le n° GP- 16000008 en date du 31 mars 2016

SAS au capital de 200 000 € - RCS 814 881 520

Siège Social : 4, rue Thénard – 75005 PARIS

I. RAPPELS : DEFINITION ET CHAMP D'APPLICATION

A. Définition

On entend par *réclamation* une déclaration actant du mécontentement du client / porteur envers le professionnel : celui-ci estime que la prestation reçue, fournie ou conseillée par la société de gestion ne correspond pas à ses attentes ou ses besoins.

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

Ne sont donc pas considérées comme des réclamations :

- les demandes d'informations marketing particulières / déroatoires,
- les sollicitations,
- les demandes de service,
- les suggestions / propositions,
- les demandes d'informations ou celles liées à une simple incompréhension.

B. Champs d'application

Ces dispositions portent sur :

- l'obligation, pour le professionnel, de s'engager à répondre à la réclamation d'un client / porteur dans **un délai maximum de deux mois**, sauf circonstances particulières dûment justifiées, et, si la réponse n'est pas immédiatement apportée, d'en **accuser réception dans un délai de dix jours** ouvrables maximum,
- la mise en place d'un dispositif de traitement des réclamations permettant un traitement égal et harmonisé,
- l'affectation des ressources et de l'expertise nécessaires pour ce traitement,
- l'obligation de suivi des réclamations afin d'identifier et de remédier aux dysfonctionnements,
- l'introduction d'un principe de proportionnalité pour tenir compte de la taille et de la structure du professionnel.

ADVENT FRANCE BIOTECHNOLOGY a établi et maintient une politique (cf. Annexe 1) et une procédure opérationnelle en vue d'assurer un traitement rapide, efficace et gratuit des réclamations adressées par ses clients / porteurs dans le cadre de ses activités de :

- gestion collective,
- conseil en investissement.

II. MODALITÉS DE SAISINE DE LA SOCIÉTÉ DE GESTION

Tout client / porteur souhaitant adresser une réclamation à ADVENT FRANCE BIOTECHNOLOGY est invité à adresser un courrier à l'adresse suivante :

ADVENT FRANCE BIOTECHNOLOGY

Société de gestion de portefeuille agréée par l'AMF sous le n° GP- 16000008 en date du 31 mars 2016

SAS au capital de 200 000 € - RCS 814 881 520

Siège Social : 4, rue Thénard – 75005 PARIS

ADVENT FRANCE BIOTECHNOLOGY
4, rue Thénard
75005 PARIS

Une réclamation peut également être adressée à ADVENT FRANCE BIOTECHNOLOGY :

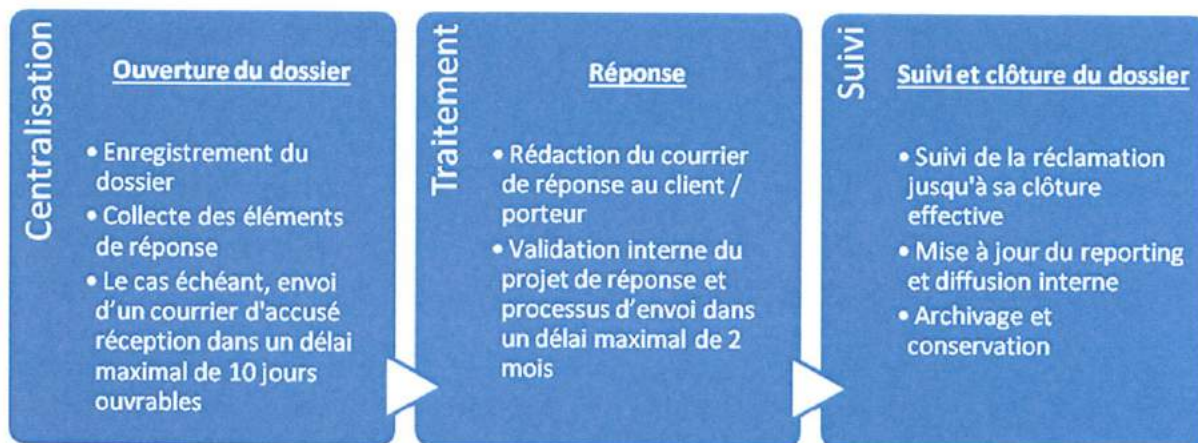
- par voie orale, lors d'un rendez-vous,
- par téléphone : 01 56 81 63 00
- par mail : contact@adventFB.com

Suivant le mode de communication utilisé, ADVENT FRANCE BIOTECHNOLOGY se réserve le droit de demander un courrier de réclamation à ses clients / porteurs afin qu'il n'y ait aucun doute sur l'objet ou la raison de la réclamation.

Le client / porteur est alors invité à fournir ses coordonnées (adresse postale, adresse email, téléphone).

III. CENTRALISATION ET TRAITEMENT DE LA RÉCLAMATION

A. Centralisation des réclamations



Le collaborateur qui réceptionne la réclamation orale ou écrite du client / porteur en fait une synthèse dans les meilleurs délais et l'adresse, pour validation, au RCCI.

Le RCCI renseigne le tableau de centralisation des réclamations (cf. annexe 2) disponible sur le serveur V:\RCCI\Centralisation Réclamations et créé un dossier dans lequel il classe les éléments relatifs à la demande.

Le RCCI se rapproche du ou des collaborateur(s) concernés afin de collecter les éléments nécessaires à leur compréhension et à la préparation de la réponse.

ADVENT FRANCE BIOTECHNOLOGY

Société de gestion de portefeuille agréée par l'AMF sous le n° GP- 16000008 en date du 31 mars 2016

SAS au capital de 200 000 € - RCS 814 881 520

Siège Social : 4, rue Thénard – 75005 PARIS

Dès lors qu'ADVENT FRANCE BIOTECHNOLOGY ne traite pas la réclamation immédiatement, un courrier d'accusé réception est envoyé au client / porteur dans un **déla**i maximal de **10 jours ouvrables** à compter de la réception de la réclamation.

Le client / porteur est ainsi informé que sa réclamation est en cours de traitement.

B. Traitement de la réclamation

Dans tous les cas, tout projet de courrier est systématiquement soumis au Président RCCI ou, le cas échéant, à son délégué pour validation.

Le projet de réponse est établi par un collaborateur.

Cette réponse doit donner au client / porteur des explications claires et explicites sur l'objet de son mécontentement.

Si l'incident émane d'une faute commise par un prestataire externe (par exemple le dépositaire, conservateur etc.), un projet de courrier à destination du prestataire en cause est également rédigé par le collaborateur.

Le courrier est ensuite adressé au client / porteur par lettre simple ou en recommandé avec accusé de réception en fonction de la gravité du préjudice ou si la réclamation a été initialement adressée par le client / porteur avec accusé de réception.

ADVENT FRANCE BIOTECHNOLOGY s'engage à accuser réception de toute réclamation dans un délai de 10 jours ouvrables, par tout moyen. Une réponse apportée à la réclamation dans ce délai dispense ADVENT FRANCE BIOTECHNOLOGY d'accuser réception de la réclamation.

ADVENT FRANCE BIOTECHNOLOGY s'engage à répondre à toute réclamation dans un délai de 2 mois maximum sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées.

IV. SUIVI DE LA RECLAMATION

Le suivi des réclamations reçues est assuré par le RCCI qui veille notamment à ce que les réponses soient formulées dans les délais impartis.

Ce suivi permet à ADVENT FRANCE BIOTECHNOLOGY d'identifier les mauvaises pratiques ou les éventuels dysfonctionnements dans les processus opérationnels puis de mettre en œuvre les actions correctives appropriées en vue d'améliorer ou de corriger des défaillances internes mises en lumière par la réclamation.

La base réclamations permet de mettre en évidence les délais de réponse et de connaître à tout moment le « stock » éventuel de réclamations, les réponses apportées, ainsi que les thèmes ayant conduit à réclamation.

Les copies des différents courriers, et de tout autre document émis dans le cadre du traitement du dossier, sont conservées pendant toute la relation avec le client et durant une période additionnelle de 5 ans à compter de la clôture de la relation.

V. RECOURS AU MÉDIATEUR

ADVENT FRANCE BIOTECHNOLOGY ne dispose pas d'un service de médiation interne.

Toutefois, si ADVENT FRANCE BIOTECHNOLOGY rejette la réclamation ou qu'elle refuse d'y faire droit en totalité ou partiellement, la réponse adressée au client l'informe de la possibilité de saisir le médiateur indépendant de l'AMF :

Autorité des Marchés Financiers
Madame Marielle Cohen-Branche
Médiateur de l'AMF
17, place de la Bourse 75082 PARIS CEDEX 02

Le formulaire de demande de médiation auprès de l'AMF ainsi que la charte de la médiation sont disponibles sur le site <http://www.amf-france.org/Le-mediateur-de-l-AMF/Presentation.html>

VI. INFORMATIONS DES CLIENTS / PORTEURS

ADVENT FRANCE BIOTECHNOLOGY informe les clients sur son site Internet sur :

- les modalités de saisine de ADVENT FRANCE BIOTECHNOLOGY et notamment les coordonnées de la personne en charge du traitement des réclamations;
- les délais de traitement des réclamations prévu dans la procédure;
- les coordonnées du ou des médiateur(s) compétent(s);
- l'existence de la ou des chartes/protocole de médiation.

Validé par :

Alain Huizy

Le

RCCi

28/11/2017



Annexe 1 :

Politique des réclamations

En cas de réclamation, vous pouvez prendre contact avec ADVENT FRANCE BIOTECHNOLOGY

- en adressant un courrier à l'adresse suivante :

ADVENT FRANCE BIOTECHNOLOGY
4 rue Thenard
75005 PARIS

- par téléphone : 01 56 81 63 00
- par mail à l'adresse suivante : contact@adventFB.com

Conformément à la réglementation applicable, ADVENT FRANCE BIOTECHNOLOGY s'engage à accuser réception de votre demande dans un délai de dix jours ouvrables et à vous transmettre une réponse dans un délai maximum de deux mois à compter de la date de réception. A défaut, ADVENT FRANCE BIOTECHNOLOGY s'engage à informer le client du déroulement du traitement de sa réclamation, et des éventuels causes de retard.

En cas de désaccord persistant, vous pouvez saisir le médiateur de l'AMF en vous adressant à :

AMF
Madame Marielle Cohen-Branche
Médiateur de l'AMF
Autorité des marchés financiers
17 place de la Bourse - 75082 PARIS CEDEX 02.

Le formulaire de demande de médiation auprès de l'AMF ainsi que la charte de la médiation sont disponibles sur le site <http://www.amf-france.org>.

Annexe 2 :

cf. base réclamations

Base réclamations														
25/07/2016														
Dernière MAJ														
Numéro de la réclamation	Date de réception de la réclamation	Modalités de réception de la réclamation (courrier, mail...)	Date du fait générateur de la réclamation	Client / Partenaire / Tiers à l'origine de la réclamation	Motif de la réclamation	Détail de la réclamation	Statut de la réclamation (en cours / clôture)	Collaborateur en charge de la réponse	Réponse apportée	Date d'accusé-réception	Date de réponse	Action(s) correctrice(s) menée(s)	Impact financier, le cas échéant	Autre impact (création de procédures, renforcement des moyens, nouvelle organisation...)
1														
2														
3														
4														
5														
6														
7														
8														
9														
10														