



TAILOR CAPITAL

Version : Septembre 2012 Mise à jour : Mai 2017	RECLAMATION CLIENTS	Référence : PG04
--	----------------------------	-------------------------

Contexte réglementaire et objectifs

L'instruction 2012-07 et les textes de référence, à savoir les articles 313-8 et 313-8-1 du règlement général de l'AMF, concernent le traitement des réclamations et précisent l'information qui doit être donnée sur le dispositif de traitement des réclamations au client du prestataire de services d'investissement.

La présente instruction détaille aussi, les procédures à établir afin de garantir un traitement efficace, égal et harmonisé des réclamations.

Elle prévoit enfin un suivi des réclamations afin de permettre l'identification des dysfonctionnements éventuels et la mise en œuvre des actions correctives appropriées.

La procédure de TAILOR CAPITAL vise à décrire les modalités de recensement, de traitement et d'exploitation des réclamations formulées par les clients, quelles qu'en soient les causes, leurs conséquences et leur impact potentiel sur le compte de résultats de la Société.

Par ailleurs, cette procédure rentre dans le cadre du dispositif de conformité requis par le régulateur notamment dans l'article 313-71 du Règlement Général de l'AMF qui stipule qu'une société de gestion doit mettre en place une procédure permettant aux collaborateurs de faire part au RCCI de « leurs interrogations sur les dysfonctionnements constatés ».

1. Information et accès au système de traitement des réclamations

Une réclamation est 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.

TAILOR CAPITAL répond aux demandes d'information du client sur le déroulement du traitement de sa réclamation.

En cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la réclamation, TAILOR CAPITAL précise dans la réponse apportée au client, les voies de recours possibles.



TAILOR CAPITAL

Pour contacter TAILOR CAPITAL :

- Par écrit :
37, rue des Mathurins
75008 PARIS, FRANCE
Tél. : + 33(0)1 40 17 97 27
Fax : + 33(0)1 40 17 97 37

- Par courrier électronique :
<http://www.tailor-capital.com/contact.php>

Pour contacter le médiateur AMF :

- Par écrit :
Mme Marielle Cohen-Branche
Médiateur de l'AMF
Autorité des marchés financiers
17 place de la Bourse
75082 PARIS CEDEX 02

- Par courrier électronique :
http://www.amf-france.org/Formulaires-et-declarations/Contact.html?lst_select_form_theme_id=mediation

Dans le cadre de son activité de courtage en assurances, les clients de Tailor Capital peuvent se tourner vers l'ORIAS pour émettre une réclamation ou vers l'Autorité de Contrôle prudentiel.

✓ ORIAS

Par écrit :
1, rue Jules Lefebvre
75311 Paris Cedex 09

Par mail : contact@orias.fr

✓ Autorité de contrôle prudentiel

Formulaire de transmission d'information (<http://acpr.banque-france.fr/protection-de-la-clientele/comment-contacter-lacpr.html>)

Par écrit :
Autorité de contrôle prudentiel et de résolution
Direction du contrôle des pratiques commerciales
61 rue Taitbout 75436 Paris Cedex 09

Par mail : info-clientele@acpr.banque-france.fr



TAILOR CAPITAL

2. Organisation du traitement des réclamations

TAILOR CAPITAL a mis en place une organisation du traitement des réclamations qui :

- permet au client de présenter sa réclamation à son interlocuteur habituel au sein de l'équipe de gestion et s'il n'a pas reçu une réponse satisfaisante de la part de celui-ci, au responsable de la gestion ou au RCCI.
- permet de respecter les délais de traitement qui ont été communiqués au client, à savoir :
 - dix jours ouvrables maximum à compter de la réception de la réclamation, pour en accuser réception, sauf si la réponse elle-même est apportée au client dans ce délai ;
 - deux mois maximum entre la date de réception de la réclamation et la date d'envoi de la réponse au client sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées ;
- prévoit les modalités d'enregistrement des réclamations et du suivi de leur traitement

3. Suivi et contrôle du traitement des réclamations - Prise en compte des dysfonctionnements identifiés à travers les réclamations

Toutes les réclamations reçues par lettre recommandée, appels téléphoniques et/ou courriels provenant des clients doivent être communiquées en copie au RCCI, quel que soit leur nature et leur impact.

Préparation du courrier de réponse

La réponse à la réclamation doit être faite en concertation avec la Direction.
Toutes les lettres de réponse à une réclamation doivent être signées par un des dirigeants.

Envoi de la réponse au client

L'envoi doit être fait par courrier recommandé avec accusé réception.
Classement de la lettre de la réponse dans le dossier du client et envoi d'une copie de la réponse au Responsable de conformité et du contrôle interne(RCCI).

Centralisation des réclamations et de leurs réponses

Les réclamations et leurs réponses sont alors centralisées dans un tableur « REGISTRE DES RECLAMATIONS » pour le suivi et le contrôle du RCCI.

Le RCCI se charge d'analyser les réclamations et d'en établir la typologie, tant qualitative que quantitative :

- ✓ réclamation due à une erreur ponctuelle
- ✓ réclamation due à une défaillance du système d'information



TAILOR CAPITAL

- ✓ réclamation due à un prestataire externe
- ✓ etc ...

Avec à chaque fois la description des impacts comptables ou organisationnels constatés.

Restitution et actions par le RCCI

Le RCCI a dans ses fonctions, la surveillance des risques opérationnels « résultant d'une inadaptation ou d'une défaillance imputable à des procédures, personnels et systèmes internes ou à des événement extérieurs ».

Le rapport annuel sur la conformité et le contrôle interne, rend compte des dysfonctionnements identifiés à travers les réclamations et indique si des mesures ont été prises.

Deux types d'actions sont menés à la suite de l'analyse précédemment citée :

- une action ponctuelle visant à s'assurer que la réclamation du client, lorsqu'elle le nécessite, a été régularisée dans les meilleurs délais ;
- une action plus analytique visant à proposer une solution pérenne pour résoudre le dysfonctionnement, comme par exemple :
 - ✓ une maintenance (évolutive, corrective ...) du système d'information ;
 - ✓ une modification des procédures internes ;
 - ✓ une action auprès d'un tiers (prestataires, intermédiaire ...)

Document validé le 18 mai 2017

Christophe ISSENHUTH
Président