

Responsabilité

Responsable de la procédure	Benoît Jauvert
Service	Conformité
Correspondant relais	Laure-Anne Vanel

Objectif de la procédure

Conformément à la réglementation, FLORNOY, ci-après la « Société de Gestion » s'est dotée d'un dispositif de traitement des réclamations précisant :

- L'obligation, pour la Société de Gestion, de s'engager à répondre à la réclamation d'un client ou prospect, ci-après le « Client » 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 assurer ce traitement ;
- L'obligation de suivi des réclamations afin d'identifier et de remédier aux dysfonctionnements.

Ces dispositions s'appliquent :

- Aux réclamations de l'ensemble des porteurs de parts ou actionnaires lorsque aucun service d'investissement ne leur est fourni à l'occasion de la souscription ;
- Aux réclamations des porteurs de parts ou actionnaires émanant de clients (professionnels et non professionnels) lorsqu'un service d'investissement leur est fourni par la société de gestion de portefeuille lors de la souscription.

Les sociétés de gestion appliquant la réglementation financière issue du règlement général et de son instruction d'application peuvent être considérées comme respectant les dispositions du Code de la Consommation, sous réserve de faire profiter du dispositif de traitement des réclamations à l'ensemble des consommateurs personnes physiques quel que soit leur statut au regard de la directive MIF.

Liste des outils/applications utilisés

Outil(s)	Excel ; Microsoft Office
Application(s)	Base réclamation excel

Contrôles de 1 ^{er} niveau	Archivage (oui/non)	Emplacement d'archivage
Réclamations reçues	oui	Boîtes mails ; Archivage des courriers
Base réclamations	oui	Serveur

Gestion des mises à jour de la procédure

Version	Date	Statut	Auteur	Nature des modifications
1.0	18/08/2021	Validée	AGAMA Conseil	Création

Sommaire

1. Champ d'application	3
1.1. Périmètre.....	3
1.2. Définition	3
1.3. Modalités de saisine de la Société de Gestion	3
2. Traitement de la réclamation	4
2.1. Organisation interne	4
2.2. Recours au Médiateur de l'AMF.....	5
3. Information des Clients	6
4. Recours à un avocat / comptabilisation d'une provision	6
5. Enregistrement des réclamations et des mesures prises.....	6
6. Suivi et contrôles	6
Annexe 1 : Politique de traitement des réclamations (site Internet)	7

1. Champ d'application

1.1. Périmètre

FLORNOY établit et maintient une procédure opérationnelle en vue d'assurer un traitement rapide, efficace et gratuit des réclamations adressées par ses clients ou porteurs ou prospects (ci-après le(s) « Clients ») dans le cadre de son activité de gestionnaire de fonds, de RTO, de conseil en investissement, de mandats d'arbitrage et de courtage en assurance-vie. Cette activité est réglementée, sous la tutelle de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF).

1.2. Définition

On entend par réclamation une déclaration actant du mécontentement d'un Client envers le professionnel : la réclamation porte sur tout instrument financier ou tout service d'investissement.

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 ou dérogatoires ;
- Les sollicitations ;
- Les demandes de service ;
- Les suggestions ou propositions ;
- Les demandes d'informations ou celles liées à une simple incompréhension.

1.3. Modalités de saisine de la Société de Gestion

FLORNOY a désigné le RCCI comme responsable du traitement des réclamations clients.

Une réclamation peut également être adressée à FLORNOY :

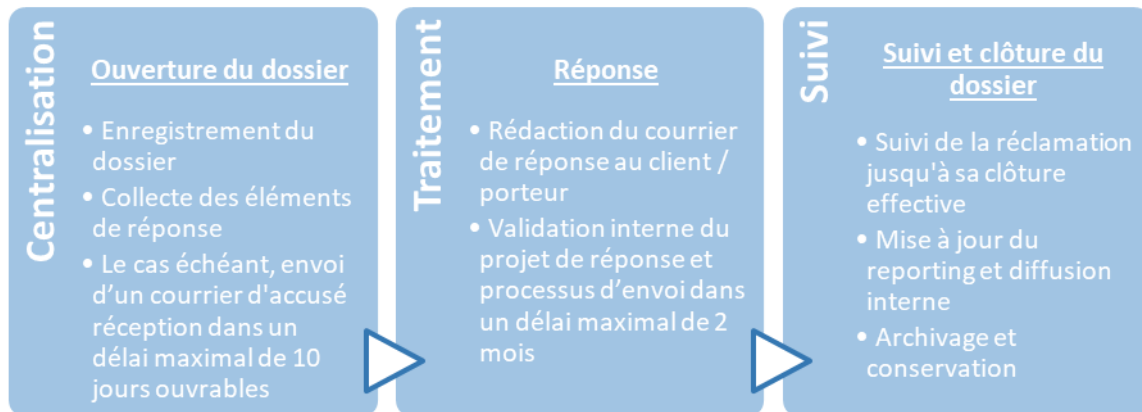
- par téléphone : 01 42 86 53 00
 - par mail : reclamation@flornoy.com
- par courrier : FLORNOY - Responsable de la conformité et du contrôle interne, 9 avenue de l'Opéra, 75001 Paris.

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

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

2. Traitement de la réclamation

2.1. Organisation interne



▪ Centralisation et délais de traitement

Le collaborateur qui réceptionne la réclamation orale ou écrite du client ou prospect en fait une synthèse immédiatement à indiquer au RCCI.

Le RCCI est systématiquement tenu informé également, des réclamations reçues. Ce dernier renseigne la Base réclamations (Cf. Annexe 1), disponible sur le serveur COMMUN dans l'onglet 20-PROCEDURES.

Un courrier d'accusé de réception est envoyé au Client dans un délai maximal de dix jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation. Le Client est ainsi informé que sa réclamation est en cours de traitement par FLORNOY.

Une réponse apportée à la réclamation dans ce délai dispense FLORNOY d'accuser réception de la réclamation.

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

▪ Traitement de la réclamation

Le traitement de la réclamation est effectué par le RCCI et le service conformité en lien avec le(s) collaborateur(s) concerné(s).

Cette réponse doit donner au Client 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, le teneur de compte, etc.), un projet de courrier à destination du prestataire en cause est également rédigé.

Après sa validation par le RCCI, le courrier est ensuite adressé au Client par lettre simple ou recommandée avec accusé de réception.

▪ Suivi

Le suivi des réclamations reçues est assuré par le RCCI et le service conformité au travers de la Base réclamations. Le RCCI déléguataire veille notamment, dans le cadre de ses contrôles, à ce que les réponses soient formulées dans les délais impartis.

L'analyse de la base réclamations doit permettre à la société de gestion 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.

2.2. Recours au Médiateur de l'AMF

FLORNOY ne dispose pas elle-même d'un service de médiation interne.

▪ En France

Toutefois, si FLORNOY 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 pour les services d'investissement :

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 <https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur>

- Réclamations des clients au titre de courtage en assurance.

Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution - ACPR

Direction du contrôle des pratiques commerciales
61 rue Taitbout, 74436 Paris Cedex 09
Téléphone : 01 49 95 49 95
Téléphone : 01 49 95 40 41
Mail : info-clientele@acp.banque-france.fr

Attention : nous attirons votre attention sur le fait qu'il ne s'agit pas d'un service de médiation.

- Le médiateur de l'Assurance pour les services de courtage en assurance ou de gestion de mandats d'arbitrages en unités de compte :

La Médiation de l'Assurance

TSA 50110
75441 Paris Cedex 09

Le formulaire de demande de médiation est disponible sur le site <http://www.mediation-assurance.org/Saisir+le+mediateur>

▪ Autre pays membre de l'EEE, Suisse et Royaume-Uni

Concernant les services fournis dans d'autres pays de l'Union européenne, la Suisse et le Royaume-Uni, FLORNOY informe de la possibilité de saisir le médiateur indépendant de l'Autorité Nationale Compétence dont la liste est tenue par la Commission européenne : [FIN-NET members](#)

3. Information des Clients

FLORNOY informe les Clients de sa politique en matière de traitement des réclamations (Cf. Annexe 2), dans les lieux d'accueil lorsqu'ils existent, ou sur un site Internet.

Celle-ci traite notamment :

- Des modalités de saisine de FLORNOY, notamment les coordonnées de la personne en charge du traitement des réclamations ;
- Des coordonnées du ou des médiateur(s) compétent(s) ;
- Des délais de traitement des réclamations prévus dans la procédure ;
- De l'existence de la ou des chartes/protocoles de médiation.

4. Recours à un avocat / comptabilisation d'une provision

Dans le cadre du traitement d'une simple réponse ou d'un litige plus important, FLORNOY pourra recourir à l'assistance d'un avocat avec l'accord préalable du Directoire de la Société de Gestion.

La décision d'enregistrer ou non une provision comptable, en rapport avec les frais encourus par le contentieux ou le montant de l'indemnisation éventuelle associée, appartient au Directoire de la Société de Gestion, en fonction de son appréciation du risque.

5. Enregistrement des réclamations et des mesures prises

Les documents relatifs à la réclamation doivent être **conservés 5 ans** à compter de la date de réception de la réclamation.

FLORNOY s'engage à faire parvenir au client un accusé de réception sous un délai de 10 jours, dans l'hypothèse où sa réclamation ne pourrait être traitée plus rapidement. A compter de la date de cet accusé de réception, la demande sera traitée dans un délai qui ne pourra excéder 2 mois.

6. Suivi et contrôles

Un suivi au fil de l'eau du traitement des réclamations est réalisé par le RCCI de la SGP.

Le RCCI délégataire formalise un contrôle de second niveau annuel de sur la bonne application des règles de traitement des réclamations telles qu'énoncées dans la présente procédure.

Annuellement le RCCI délégataire et le RCCI communiquent à l'AMF, dans le cadre de la FRA/RAC :

- Une information sur le dispositif de traitement des réclamations en place au sein de la Société de gestion ;
- Le nombre de réclamations reçues ;
- Les montants d'indemnisations versés sur la période suite à des réclamations.

Annexe 1 : Politique de traitement des réclamations (site Internet)

La présente information est établie conformément aux dispositions du Règlement Général de l'Autorité des Marchés Financiers et à l'instruction AMF n° 2012-07.

Elle est destinée à informer les porteurs de parts (ci-après le(s) « Client(s) » de FLORNOY sur la procédure relative au traitement des réclamations.

Seules les déclarations actant du mécontentement du Client de parts envers le professionnel sont concernées, à l'exclusion des demandes d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation.

Personne en charge du traitement des réclamations au sein de FLORNOY : RCCI

Tout Client souhaitant adresser une réclamation à FLORNOY est invité à adresser un courrier à l'adresse suivante :

FLORNOY
Responsable de la conformité et du contrôle interne,
9 avenue de l'opéra,
75001 Paris.

Une réclamation peut également être adressée à FLORNOY :

- par téléphone : 01 42 86 53 00

Pour bien s'assurer que sa réclamation nous est bien parvenue, nous recommandons au client de nous l'adresser en demandant un accusé de réception.

Délais de traitement des déclarations :

FLORNOY s'engage à faire parvenir au client un accusé de réception sous un délai de 10 jours, dans l'hypothèse où sa réclamation ne pourrait être traitée plus rapidement. A compter de la date de cet accusé de réception, la demande sera traitée dans un délai qui ne pourra excéder 2 mois.

Recours :

En cas d'insatisfaction quant aux suites données à votre réclamation, vous pouvez faire appel :

- [Au médiateur indépendant de l'AMF pour les services de gestion pour le compte de tiers et d'investissements :](#)

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 <https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur>

- [Au médiateur de l'Assurance pour les services de courtage en assurance ou de gestion de mandats d'arbitrages en unités de compte :](#)

La Médiation de l'Assurance

TSA 50110

75441 Paris Cedex 09

Le formulaire de demande de médiation est disponible sur le site <http://www.mediation-assurance.org/Saisir+le+mediateur>

- [Autre pays membre de l'EEE, Suisse et Royaume-Uni](#)

Concernant les services fournis dans d'autres pays de l'Union européenne, la Suisse et le Royaume-Uni, FLORNOY informe de la possibilité de saisir le médiateur indépendant de l'Autorité Nationale Compétence dont la liste est tenue par la Commission européenne : [FIN-NET members](#)

Les procédures sont confidentielles, gratuites, contradictoires et non contraignantes. Chacune des parties peut y mettre fin quand elle le désire et conserve le droit de saisir les tribunaux.

Cependant, avant de saisir le médiateur, il est nécessaire que le client effectue sa première démarche auprès de la personne en charge des réclamations au sein de FLORNOY.