



Référence : PG04

Politique de gestion des réclamations

Version : Octobre 2025

	Réclamations et plaintes clients	Référence : PG04 Version : 4.0
---	---	-----------------------------------

Responsabilité	
Responsable de la procédure	Richard Arnault - DG
Service	Ensemble des collaborateurs

Version	Date de modification	Auteur modification	Date validation	Auteur validation
1.0		Tailor AM	29/01/2021	Tailor AM
2.0			23/01/2023	Tailor AM
3.0			22/05/2023	Tailor AM
4.0	21/10/2025	RCCI	16/01/2026	Direction Tailor AM

Sommaire

1. Information et accès au système de traitement des réclamations	4
2. Organisation du traitement des réclamations	5
3. Suivi et contrôle du traitement des réclamations - Prise en compte des dysfonctionnements identifiés à travers les réclamations	6
4. Conservation des données	6
5. Sanctions	6

1. Information et accès au système de traitement des réclamations

Une réclamation (pour l'activité de gestion d'OPC) ou une plainte (pour l'exercice des activités de gestion sous mandat et conseil en investissement) est une déclaration actant du mécontentement du client envers le professionnel quel que soit l'interlocuteur auprès duquel elle est formulée. Elle peut émaner de toute personne ayant un intérêt à agir, y compris en l'absence de relation contractualisée avec le professionnel : clients, anciens clients, détenteurs de titres financiers, personnes ayant sollicité du professionnel la fourniture d'un produit ou service ou qui ont été sollicitées par un professionnel, y compris leurs mandataires et leurs ayants droit. Une demande d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation n'est pas une réclamation.

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

Les informations concernant le traitement des plaintes et réclamations sont mise à disposition des clients sur le site Internet de la société de gestion.

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

Pour contacter TAILOR AM :

- Par écrit :

23, rue Royale
75008 PARIS, FRANCE
Tél. : + 33(0)1 58 18 38 10

- Par courrier électronique :

contact@tailor-am.com

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 formulaire :

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 AM 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 :
Banque de France
TSA 50120
75 035 Paris Cedex 01
Par [téléphone](tel:3414) : 34 14

2. Organisation du traitement des réclamations

TAILOR AM a mis en place une organisation du traitement des plaintes et réclamations qui :

- Permet au client de présenter sa plainte ou 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 l'envoi de la plainte ou réclamation, pour en accuser réception, sauf si la réponse elle-même est apportée au client dans ce délai (cf. annexe 1 : Courrier-type – accusé de réception) ; ce délai de dix jours ouvrables maximum s'applique à compter de l'envoi d'une plainte ou une réclamation relative à l'activité de courtage en assurance ;**
 - **Deux mois maximum entre la date d'envoi de la plainte ou 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 plaintes et 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.

L'ensemble des pièces nécessaires au traitement des plaintes et réclamations (e-mail ou courrier initial du client, réponse de la société de gestion, retour client...) est conservé sur le réseau informatique de la société de gestion.

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 événements extérieurs ».

Le rapport annuel sur la conformité et le contrôle interne, rend compte des dysfonctionnements identifiés à travers les plaintes et 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 plainte ou 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 ...)

4. Conservation des données

Les données relatives aux réclamations sont conservées pour une durée équivalente à celle des données du contrat auquel elles se rapportent, sauf en cas de réclamation en cours. Pour plus de détails, il convient de se référer à la politique de protection des données personnelles.

5. Sanctions

Le fait de ne pas communiquer au client les coordonnées du (des) médiateur(s) dont le professionnel relève ou les dispositions qu'il a prises relativement au règlement des litiges en ligne (RLL) expose ce dernier à une amende administrative de 3 000 euros si le professionnel est une personne physique et de 15 000 euros s'il est une personne morale.

