

Tailor

ASSET MANAGEMENT
— GROUPE DLPK —



Politique de gestion des réclamations

Référence : PG04

Version : Mai 2023

	<h2>Réclamations et plaintes clients</h2>	Référence : PG04 Version : 3.0
---	---	-----------------------------------

Responsabilité	
Responsable de la procédure	Monsieur Christophe Issenhuth, Président
Service	Ensemble des collaborateurs

Objectif de la procédure
<p>La procédure de TAILOR AM vise à décrire les modalités de recensement, de traitement et d'exploitation des plaintes et 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.</p>

Liste des outils/applications utilisés	
Outil(s)	Excel, Word, PDF
Application(s)	Outlook

Contrôles de 1 ^{er} niveau	Archivage (oui/non)	Emplacement d'archivage
Registre des réclamations	Oui	T:\Conformité\1 - Cartographies & Registres\Version TAILOR AM

Gestion des mises à jour de la procédure				
Version	Date	Statut	Auteur	Nature des modifications
1.0	29/01/2021	Validée	TAILOR AM	Création – Refonte générale de la procédure à la suite de la fusion
2.0	23/01/2023	Validée	TAILOR AM	Mise à jour à la suite du contrôle de second niveau
3.0	22/05/2023	Validée	TAILOR AM	Mise à jour à la suite de l'évolution de l'instruction AMF 2012-07

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
ANNEXE 1 : Courrier type accusant réception de la demande du réclamant.....	8
ANNEXE 2 : Références réglementaires	9

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. 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 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 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 :

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

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.

3.1. Préparation du courrier de réponse

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

3.2. 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).

En cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la plainte ou réclamation, TAILOR AM inclus dans la réponse apportée au client, la formulation suivante :

« Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse apportée à votre réclamation, vous pouvez vous adresser, gratuitement, au médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (par courrier postal, à l'adresse 17 Place de la Bourse 75082 Paris Cedex 2 ou par formulaire électronique accessible sur le site internet de l'AMF, <https://www.amf-france.org/Le-mediateur-de-l-AMF/Presentation> »

3.3. Centralisation des plaintes et réclamations et de leurs réponses

Les plaintes et 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 plaintes et réclamations et d'en établir la typologie, tant qualitative que quantitative :

- ✓ Plainte ou réclamation due à une erreur ponctuelle
- ✓ Plainte ou réclamation due à une défaillance du système d'information
- ✓ Plainte ou réclamation due à un prestataire externe
- ✓ etc ...

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

	Réclamations et plaintes clients	Référence : PG04 Version : 3.0
---	---	-----------------------------------

3.4. *Conservation des plaintes et réclamations*

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

3.5. *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 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 ...)

	Réclamations et plaintes clients	Référence : PG04 Version : 3.0
---	---	-----------------------------------

ANNEXE 1 : Courrier type accusant réception de la demande du réclamant

« Madame, Monsieur,

Nous faisons suite à votre correspondance du XX/XX/XXXX portant réclamation au sujet de XXXXXXXXXXXXXXXX, et vous confirmons avoir accusé réception de celle-ci le XX/XX/XXXX.

Conformément à la Recommandation de l'Autorité de Contrôle Prudentiel n° 2016-R-02 du 14 novembre 2016 et à l'Instruction de l'Autorité des Marchés Financiers n° 2012-07 relatives au traitement des réclamations, nous vous informons que TAILOR AM dispose d'un délai de réponse qui ne saurait excéder 2 mois suivant la date d'envoi précisée ci-dessus.

Cependant, s'il advenait que le délai maximal ne puisse pas être respecté (du fait de circonstances particulières tenant par exemple à la complexité des éléments abordés), et eu égard à la Réglementation précédemment citée, TAILOR AM vous adressera un courrier circonstancié vous informant du déroulement du traitement de votre demande.

[...] »

ANNEXE 2 : Références réglementaires

- Article 26 du Règlement Délégué Européen 2017/565 ;
- Règlement Général de l'AMF ;
 - Articles 318-10 à 318-10-1 (FIA)
 - Articles 321-40 à 321-41 (OPCVM)
- Instruction AMF 2012-07.