

Référence : II-5	<b>Traitement des réclamations</b>	Date de création : 12/12/2019
Auteur : Jonathan Donio		Date de mise à jour / validation RCCI : 18/12/2020

### I. Références réglementaires

- Article L. 520-1 I du Code des assurances
- Articles 313-8 et 313-8-1 du Règlement Général de l'AMF
  - Mise en place de procédures de traitement rapide et efficace des réclamations
  - Mise à disposition de la procédure
- Instruction AMF n°2012-07
- Recommandation ACP n°2011-R-05
  - Définition
  - Modalités de traitement (délais, suivi et contrôle)

### II. Champs d'application

Ces dispositions portent sur :

- L'obligation, pour le professionnel, de s'engager à **répondre à la réclamation d'un 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 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.

Eternam a établi et maintient une procédure opérationnelle en vue du traitement rapide, efficace et gratuit des réclamations adressées par ses clients dans le cadre de ses activités, à savoir de gestion collective, de conseil en investissement dans le domaine financier et immobilier.

Il est rappelé que les clients de Eternam sont uniquement des clients professionnels ou des clients non professionnels assimilés à des clients professionnels; les règles de catégorisation des différents clients sont détaillées dans la procédure II-8, Entrée en relation en direct (§G, page 6).

### III. Définition

Eternam

Société de gestion de portefeuille agréée par l'AMF sous le n° GP-19000040 en date du 22/10/2019

Société par Actions Simplifiée (SAS) au capital de 250.040 € - RCS 538 184 128

Siège Social : 50 boulevard Haussmann 75009 Paris

On entend par *réclamation* une **déclaration actant du mécontentement du client 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 / dérogatoires,
- Les sollicitations,
- Les demandes de service,
- Les suggestions / propositions,
- Les demandes d'informations ou celles liées à une simple incompréhension.

#### IV. Modalités de saisine de la société de gestion

Tout client souhaitant adresser une réclamation à Eternam est invité à adresser un courrier à l'adresse suivante :

Eternam 50 Bd Haussmann  
75009 Paris

Une réclamation peut également être adressée à Eternam :

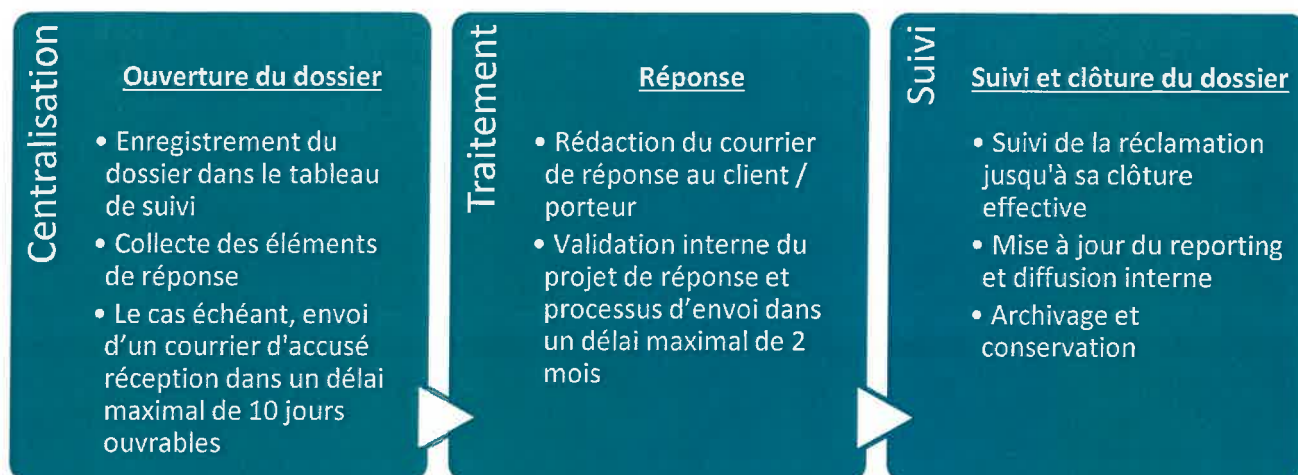
- Par voie orale, lors d'un rendez-vous,
- Par téléphone : 01 53 93 23 23,
- Par mail : [contact@eternam.fr](mailto:contact@eternam.fr)

Suivant le mode de communication utilisé, Eternam 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).

#### V. Traitement de la réclamation

##### A. Organisation interne



### 1. Centralisation

Le collaborateur qui réceptionne la réclamation orale ou écrite du client en fait une synthèse dans les meilleurs délais à la Direction Générale et au RCCI.

Le RCCI, ou son délégataire, renseigne le tableau de centralisation des réclamations (annexe 1) et crée un dossier dans lequel il classe les éléments.

Il se rapproche du ou des collaborateur(s) concernés afin de collecter les éléments nécessaires à leur compréhension et à la préparation de la réponse et tient la Direction générale informée.

Dès lors que Eternam ne traite pas la réclamation immédiatement, un courrier d'accusé réception est envoyé au client par Eternam, dans un délai maximal de 15 jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation. Le client est ainsi informé que sa réclamation est en cours de traitement.

### 2. Traitement

Le traitement de la réclamation est effectué par le RCCI en lien avec le collaborateur concerné, un projet de réponse est ainsi établi. 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, le teneur de compte, etc.), un projet de courrier à destination du prestataire en cause est également rédigé par le RCCI.

Dans tous les cas, tout projet de courrier est systématiquement soumis à la Direction Générale et au RCCI pour validation.

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 mais également dans le cas où la réclamation a été initialement adressée avec accusé de réception par le client / porteur.

### 3. Suivi

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 Eternam d'identifier les mauvaises pratiques ou les éventuels dysfonctionnements dans les processus opérationnels puis de mettre en œuvre les actions correctives appropriées.

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

Cette base est revue en comité de contrôle interne.

L'analyse des dossiers de réclamation 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.

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.

### *B. Délais de traitement*

Eternam 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 Eternam d'accuser réception de la réclamation.

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

#### **1. Recours au médiateur**

Eternam ne dispose pas elle-même d'un service de médiation interne. Toutefois, si Eternam 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?>

#### **2. Information des clients**

Eternam informe les clients sur ses documents commerciaux et son site internet sur les modalités de saisine de Eternam, notamment les coordonnées de la personne en charge du traitement des réclamations.

#### **3. Commercialisation des produits et services par un tiers**

Eternam a signé des conventions avec des distributeurs/apporteurs d'affaires/démarcheurs habilités à commercialiser ses produits et services. Eternam veille ainsi à ce que l'information donnée au client par ces personnes soit d'un niveau équivalent à celle qu'il communique à ses propres clients.

Dans le cas où Eternam recevrait directement une réclamation de la part de l'investisseur final mettant en cause le distributeur / apporteur, elle s'engage à transmettre ladite réclamation afin que ce dernier en assure le traitement.

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



ETERNAM

Dans le cadre d'une simple réponse ou d'un litige plus important, Eternam pourra recourir à l'assistance d'un avocat.

Concernant le passage des provisions afin d'anticiper les frais encourus par le contentieux, la décision d'enregistrer ou non une provision appartient à la Direction Générale en fonction de son appréciation du risque.

 José Zaraya, RCCI