

Sommaire

<b>1. Cadre réglementaire .....</b>	<b>2</b>
<b>2. Objectifs .....</b>	<b>2</b>
<b>3. Portée de la procédure .....</b>	<b>2</b>
<b>4. Modalités de transmission des réclamations par les clients.....</b>	<b>2</b>
<b>5. Processus de traitement d'une réclamation/plainte.....</b>	<b>4</b>
<b>6. Suivi et traitement des réclamations .....</b>	<b>5</b>
<b>7. Contrôle de second niveau .....</b>	<b>5</b>
<b>8. Conservation des données.....</b>	<b>6</b>
<b>Annexe 1 : Tableau de suivi des plaintes et des réclamations.....</b>	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>

## 1. Cadre réglementaire

Règlement délégué 2017/565 – MIF II	<a href="#">Article 26</a>
Règlement Général AMF	<a href="#">Articles 318-10, 318-10-1, 321-40 et 321-41</a>
Instruction AMF 2012-07	<a href="#">Traitement des réclamations</a>

## 2. Objectifs

Cette procédure a pour objectif de présenter :

- ✓ Les modalités de traitement des réclamations et des plaintes au sein de la société de gestion ;
- ✓ Le dispositif de contrôle mis en place au sein de la société de gestion relatif au traitement des réclamations.

## 3. Portée de la procédure

On entend par réclamation 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.

GPM ASSET MANAGEMENT (ci-après, GPM AM) se doit d'établir et de maintenir opérationnelle une procédure efficace et transparente, garantissant un traitement efficace, égal et harmonisé des réclamations adressées par l'ensemble des clients.

Cette procédure concerne à la fois les porteurs des parts des OPC gérés par GPM AM mais aussi les clients gérés sous mandat. Elle a pour objectif le suivi qualitatif permanent des prestations et, lorsque cela est nécessaire, l'amélioration des prestations fournies.

En cas d'impact financier potentiel nécessitant une provision dépassant 5% du montant des fonds propres réglementaires de GPM AM, la société de gestion informe l'autorité de tutelle (Voir procédure « Adéquation et placement des fonds propres »).

Les clients sont informés de l'existence de cette politique, des modalités et de la gratuité de la démarche via le lien suivant du site internet de GPM AM.

## 4. Modalités de transmission des réclamations par les clients

Les clients peuvent adresser gratuitement leurs réclamations à GPM AM. Les dispositions relatives à la déclaration des réclamations ainsi que les délais de traitement sont mis gratuitement à la portée d'un client dans un langage clair et compréhensible, sur le site internet de GPM AM.

En application des dispositions réglementaires, le client est informé que ses réclamations peuvent être adressées :

Par courrier :

GPM ASSET MANAGEMENT  
1, boulevard Pasteur, 75015 Paris

Par courrier électronique : [team@gpm-am.fr](mailto:team@gpm-am.fr)

Le médiateur de l'AMF peut être contacté via l'adresse suivante :

Autorité des Marchés Financiers (AMF)

Médiateur de l'AMF

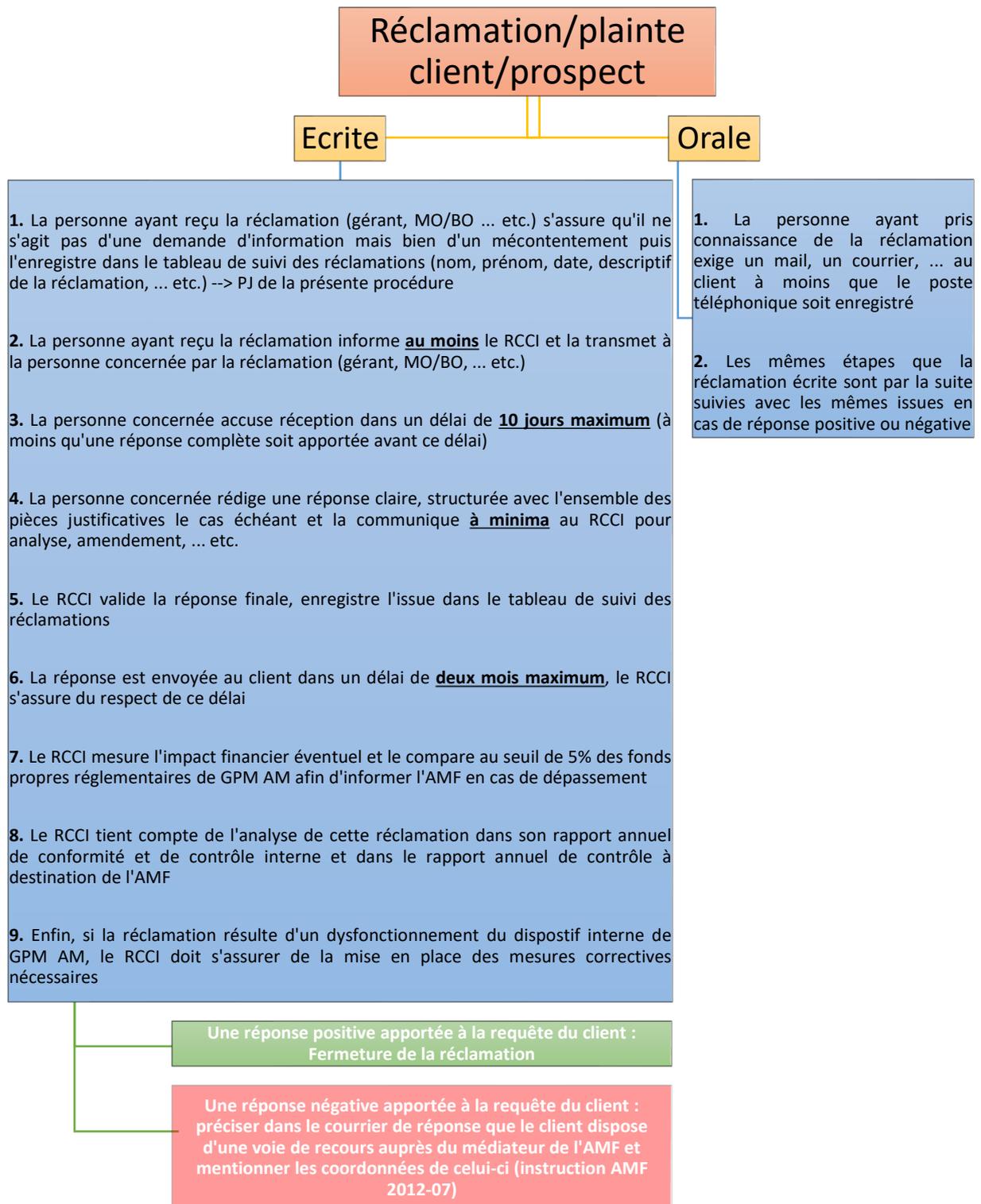
17 Place de la Bourse

75082 Paris Cedex 02

Les clients sont informés également de l'existence d'une charte et d'un formulaire de médiation :

- ➔ [Charte de médiation](#)
- ➔ [Formulaire de médiation](#)
- ➔ [Suivi du dossier de médiation](#)

## 5. Processus de traitement d'une réclamation/plainte



## 6. Suivi et traitement des réclamations

La société de gestion est tenue de mettre en place un suivi des réclamations. Ce registre indique notamment :

- ✓ Le nom du client ;
- ✓ La date de réception de la réclamation ;
- ✓ Le nom de la personne ayant réceptionné la réclamation ;
- ✓ La date d'accusé de réception de la réclamation ;
- ✓ L'objet de la réclamation ;
- ✓ Les détails de la réclamation ;
- ✓ Le produit ou service visé par la réclamation ;
- ✓ La date de la réponse ;
- ✓ La réponse apportée au client ;
- ✓ Les dysfonctionnements éventuellement identifiés à l'aide de cette réclamation ;
- ✓ Les mesures correctrices mises en place à la suite de cette réclamation.

À l'aide des réclamations traitées par GPM AM, le RCCI identifie les éventuels dysfonctionnements afin de mettre en œuvre des actions correctives.

Le RCCI procède également à l'enregistrement dans un dossier dédié de l'ensemble des documents relatifs à la réclamation.

## 7. Contrôle de second niveau

Parallèlement à sa mission constante de contrôle et de conseil des réponses apportées aux clients, le délégataire RCCI (ici, CP CONSEIL), réalise un contrôle du dispositif de traitement des réclamations selon la périodicité définie dans le plan de contrôle.

Dans le cadre de ce contrôle, il vérifie que :

- ✓ L'enregistrement rapide de la réclamation dans le tableau de bord et de suivi ;
- ✓ Respect des délais de réponse : 10 jours ouvrables pour accuser réception de la plainte/réclamation et 2 mois pour communiquer une réponse ;
- ✓ Conformité de la réponse apportée au client (signaler notamment les voies de recours en cas de désaccord) ;
- ✓ Mesure de l'impact financier réel nécessitant une indemnisation du ou des clients ou potentiellement fondé et nécessitant une provision ;
- ✓ Viser annuellement le tableau de bord et de suivi des réclamations (par le RCCI).

Par ailleurs, dans son rapport annuel, le RCCI rend compte à direction générale, le cas échéant, des dysfonctionnements identifiés à travers les réclamations et indique si des mesures directives ont été prises.

## **8. Conservation des données**

Tous les éléments relatifs au traitement des réclamations et des plaintes sont conservés sur le réseau de la société de gestion sans limitation de durée.

Ces pièces doivent être conservées tout au long de la relation client et 5 ans après la cessation de la relation d'affaires.