

MAREX FRANCE SAS

**Procédure
PO-13**

Procédure de traitement des réclamations

Emetteur :

CiD Consulting

Destinataires :

Tous collaborateurs

Périmètre d'application : MAREX FRANCE SAS

Version : Mars 2022

Historique du document

| Version | Date | Rédacteur | Valideur | Objet de la mise à jour |
|----------------|-------------|------------------|-----------------|--------------------------------|
| V1 | Mai 2019 | CiD Consulting | BIP AM | Version initiale |
| V2 | Mars 2022 | CiD Consulting | RCCI | Mise à jour |

Conservation du document

Dossier partagé BIP AM

Résumé de la procédure

Cette procédure a pour objet de :

- *présenter les mesures mises en œuvre au sein de MAREX FRANCE SAS,*
- *détailler les obligations et diligences qui en résultent pour les collaborateurs,*
- *rappeler les mesures des contrôles permanent et périodique en place,*
- *préciser les références réglementaires applicables.*

Important

***L'application de cette procédure MAREX FRANCE SAS est inséparable
des procédures en vigueur au sein du Groupe MAREX***

La procédure est révisée en tant que de besoin, notamment en cas d'évolution réglementaire, au moins annuellement. Cette procédure est mise en œuvre sous la responsabilité de son Président et du RCCI.

| | |
|--|--------------|
| 1. Contexte de la procédure..... | - 3 - |
| 1.1. Introduction..... | - 3 - |
| 1.2. Définitions utiles..... | - 3 - |
| 1.3. Champ d'application de la procédure..... | - 3 - |
| 1.4. Rappel des obligations..... | - 4 - |
| 2. règles applicables au traitement des plaintes et réclamations..... | - 4 - |
| 2.1. OBLIGATION D'information de la clientèle..... | - 4 - |
| 2.2. Etapes préliminaires au traitement d'une plainte ou réclamation..... | - 4 - |
| 2.3. ORGANISATION DU TRAITEMENT DES PLAINTES ET RÉCLAMATIONS..... | - 4 - |
| 2.3.1. Traitement..... | - 4 - |
| 2.3.2. Réponse..... | - 5 - |
| 2.3.3. Etude approfondie..... | - 5 - |
| 2.3.4. Prolongation du délai initial..... | - 5 - |
| 2.3.5. Recours au Médiateur de l'AMF..... | - 5 - |
| 2.4. clôture des plaintes et réclamations..... | - 5 - |
| 3. suivi du traitement des plaintes et réclamations..... | - 6 - |
| 3.1. analyse des plaintes et réclamations..... | - 6 - |
| 3.2. REGISTRE DES PLAINTES ET DES RECLAMATIONS..... | - 6 - |
| 4. Contrôles permanent et périodique..... | - 6 - |
| 4.1. Contrôles de 1 ^{er} niveau..... | - 6 - |
| 4.2. Contrôles de 2 ^{ème} niveau..... | - 7 - |
| 4.3. Contrôle périodique..... | - 7 - |
| 5. Règlementation & doctrine applicables..... | - 7 - |
| 5.1. Directive (U) n°2015/65 du 15/05/2014..... | - 7 - |
| 5.1. Règlement délégué (UE) N°2015/565 du 25 avril 2016..... | - 7 - |
| 5.2. AMF - règlement general..... | - 8 - |
| 5.1. Doctrine et Pratiques professionnelles..... | - 8 - |
| Annexe..... | - 9 - |
| ANNEXE 1 : REGISTRE DES PLAINTES ET DES RECLAMATIONS..... | - 9 - |

En qualité de société de gestion de portefeuille agréée par l'Autorité des Marchés Financiers (AMF), MAREX FRANCE SAS est soumise à un ensemble d'obligations définies par la réglementation en vigueur et des règles professionnelles.

Les collaborateurs de MAREX FRANCE SAS doivent, dans le cadre de leurs fonctions, accomplir les diligences particulières mentionnées ainsi que celles des documents connexes à cette procédure.

Sauf mention contraire ou actualisation sous la marque MAREX FRANCE SAS, les procédures actuellement en vigueur libellées au nom de BIP AM restent applicables.

1. CONTEXTE DE LA PROCÉDURE

1.1. INTRODUCTION

Dans le cadre de l'exercice de ses activités, MAREX FRANCE SAS a l'obligation de mettre en place des règles et procédures afin de garantir le respect des dispositions légales et réglementaires qui lui sont applicables.

En vue du traitement raisonnable et rapide des réclamations et plaintes adressées, MAREX FRANCE SAS a mis en place la présente procédure.

Celle-ci a pour rôle d'identifier les circonstances et d'énoncer les mesures raisonnables à suivre à l'effet de gérer le traitement des plaintes émises. Elle est adoptée au regard de la taille, de l'organisation, de la nature, l'échelle, et de la complexité des activités de la Société.

Elle fait l'objet d'une mise à jour en fonction de l'évolution tant de l'actualité réglementaire en la matière, que des activités de MAREX FRANCE SAS.

1.2. DÉFINITIONS UTILES

Une réclamation est : « toute plainte introduite auprès d'un professionnel pour faire reconnaître un droit ou redresser un préjudice ».

La notion de réclamation désigne toute déclaration, orale ou écrite, adressée par un investisseur (ancien ou potentiel investisseur sollicité), à une juridiction ou une instance arbitrale actant de son mécontentement qu'il soit justifié ou non.

Cette notion englobe tout type de grief d'insatisfaction :

- Découlant de la prestation fournie ;
- Concernant un produit ou un service financier, le défaut de fournir un tel produit ou service ou le paiement de frais ou commissions ;
- Concernant les différents tarifs ;
- Relatif à une fraude ou un dommage subi par le client ;
- Résultant d'un simple contact, d'un refus de fourniture de service ou d'un manquement allégué à une réglementation.

A l'inverse, une simple demande d'information, de négociation tarifaire, de classification, d'avis ou de prestation, ne constitue pas une réclamation. Il en est de même pour le signalement d'incidents courants dans le traitement des opérations.

1.3. CHAMP D'APPLICATION DE LA PROCÉDURE

La présente procédure définit les principales règles applicables en matière de traitement des réclamations clients de la Société. Elle précise les modalités de :

| | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Information & Réception | <ul style="list-style-type: none">• Traitement & Médiation |
| <ul style="list-style-type: none">• Suivi & Contrôle | <ul style="list-style-type: none">• Correction des dysfonctionnements |

1.4 RAPPEL DES OBLIGATIONS

- **Traiter** chaque investisseur avec respect, courtoisie et confidentialité,
- **Mettre à disposition** gratuitement pour chaque investisseur toutes les informations relatives à ce dispositif de réclamations,
- **Exercer** via la fonction Conformité une vigilance permanente, indépendante du respect de l'intégrité du marché et des règles de bonne conduite professionnelle,
- **Analyser et traiter** efficacement tous commentaires émis et/ou plaintes soumises de chaque investisseur.
- **Garantir** si sollicitée la confidentialité du plaignant.

2. REGLES APPLICALES AU TRAITEMENT DES PLAINTES ET RECLAMATIONS

2.1. OBLIGATION D'INFORMATION DE LA CLIENTELE

Le dispositif de traitement des réclamations de MAREX FRANCE SAS doit fournir à la clientèle une **information claire, précise, visible, accessible et compréhensible**.

| INSTITUTIONNELLE | PRE-CONTRACTUELLE | CONTRACTUELLE |
|--|--|--|
| <p>Informer via le site internet l'ensemble des parties prenantes à savoir les clients ou non et les différents partenaires de :</p> <ul style="list-style-type: none">• L'existence du dispositif,• La procédure en cas de réclamation,• Les coordonnées du service en charge du Traitement des réclamations par courrier : MAREX FRANCE SAS - 100 avenue de Suffren 75015• Les délais de traitement,• Le protocole de médiation accompagné des détails afférents. | <p>Indiquer l'existence du dispositif dans et/ou sur :</p> <ul style="list-style-type: none">• Les plaquettes commerciales,• Les conditions générales,• Le site internet de la Société. | <p>En cas de réclamation relative à l'exécution du contrat ou l'opération :</p> <ul style="list-style-type: none">• Désigner qui contacter,• Donner les coordonnées du médiateur de l'AMF si médiation requise par courrier : Autorité des marchés financiers – La médiation 17 place de la Bourse 75082 Paris Cedex 2/par formulaire électronique : http://www.amf-France.org/le_mediateur,• Décrire les conditions de saisine de la médiation AMF. |

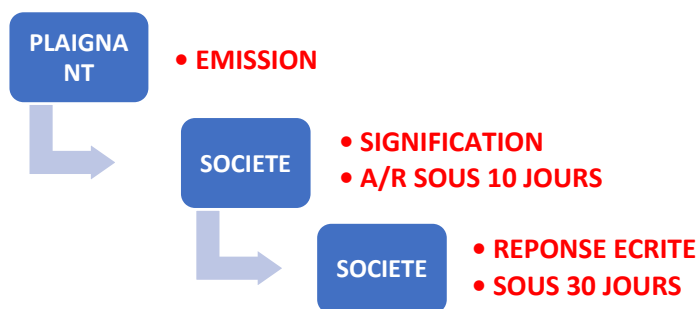
2.2. ETAPES PRÉLIMINAIRES AU TRAITEMENT D'UNE PLAINTE OU RÉCLAMATION

Le suivi régulier et formalisé de la gestion des réclamations clients est une obligation réglementaire imposée dans le cadre de la protection de la clientèle.

2.3. ORGANISATION DU TRAITEMENT DES PLAINTES ET RÉCLAMATIONS

2.3.1. Traitement

L'organisation du traitement des plaintes et réclamations s'articule comme suit par le responsable du traitement :



2.3.2. Réponse

Toute réponse à une plainte est écrite, sauf demande expresse contraire du plaignant. La preuve du traitement est matérialisée par une conclusion écrite du règlement de la plainte.

Cette réponse de la Société comprend :

- La date de réception de la plainte,
- Les détails relatifs au plaignant,
- Une déclaration précisant si la plainte est justifiée ou non,
- La date et la manière dont la plainte a été réglée,
- La signature du Responsable en charge du traitement de la plainte.

2.3.3. Etude approfondie

L'instruction d'une plainte peut nécessiter des investigations complémentaires dont une étude approfondie au-delà du délai initial de 30 jours.

2.3.4. Prolongation du délai initial

La collecte des éléments de réponse requis peut être prolongée d'un délai identique à l'initial face à leur indisponibilité de production immédiate, ou pour tout autre motif légitime.

Le plaignant est informé par tous moyens des motifs de la prolongation et du délai supplémentaire de 30 jours.

2.3.5. Recours au Médiateur de l'AMF

En cas de rejet de la réclamation et/ou de l'incapacité de MAREX FRANCE SAS à donner une réponse satisfaisante, la Société s'engage auprès du plaignant à :

- **fournir une explication complète** de sa position au sujet de la réclamation ;
- **communiquer les coordonnées** précitées du Médiateur de l'AMF.

2.4. CLOTURE DES PLAINTES ET RECLAMATIONS

A la suite des réponses apportées à la réclamation, trois scénarios de clôture sont possibles :

| CLOTURE OU ABANDON | PASSAGE EN CONTENTIEUX | ACCORD TRANSACTIONNEL |
|--|---|--|
| <p>Deux cas de figure :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le client approuve la réponse formulée par la Société et la relation d'affaires se poursuit. • Le client ne donne pas suite à la réponse formulée par la Société, mais la relation d'affaires se poursuit. | <ul style="list-style-type: none"> • Une procédure contentieuse est engagée par le client, insatisfait par les justifications apportées par la Société. • Le dossier est transmis à la filière juridique avec si nécessaire, le support d'avocats externes. | <ul style="list-style-type: none"> • Le client n'est pas satisfait par les explications fournies mais accepte une proposition de dédommagement proposée par la Société. • L'acceptation du client est formalisée par un accord transactionnel signé des deux |

| | | |
|--|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> Le Responsable du traitement des réclamations clôture le dossier en précisant sa transmission à la filière juridique dans le cadre du contentieux. | parties, et dûment conservé par la Société. |
|--|--|---|

3. SUIVI DU TRAITEMENT DES PLAINTES ET RECLAMATIONS

3.1. ANALYSE DES PLAINTES ET RECLAMATIONS

Le suivi régulier et formalisé de la gestion des réclamations clients est une obligation réglementaire imposée dans le cadre de la protection de la clientèle. Ce suivi doit permettre d'effectuer un rapport régulier à la Direction générale et d'identifier notamment :

- Les manquements et mauvaises pratiques en matière de protection de la clientèle ;
- Les failles du processus de traitement des réclamations susceptibles de nuire à la protection des intérêts de la clientèle, de constituer ou de favoriser la survenance d'un risque opérationnel et/ou un risque de réputation.

La fonction Conformité s'assure que l'analyse faite des réclamations permet de :

- **identifier les risques et problèmes** sous-jacents ;
- **définir et mettre en œuvre des actions correctrices** appropriées ;
- **alimenter le rapport annuel** établi et transmis à l'Autorité des Marchés Financiers (AMF) en application des dispositions de l'article 312-1 de son Règlement général.

3.2. REGISTRE DES PLAINTES ET DES RECLAMATIONS

Un registre des plaintes est tenu par la personne en charge de leur traitement. (cf Annexe1)

Il a pour objectif d'en faciliter leur traitement.

Le registre contient notamment les informations suivantes :

- Individualisation et numérotation par année de chaque plainte ;
- Date de réception de chaque plainte ;
- Identification du plaignant ;
- Nature de la plainte ;
- Motif(s) de la plainte ;
- Description et Objet de l'enquête, le cas échéant ;
- Estimation du montant du dommage, le cas échéant ;
- Date de la réponse pour chaque plainte (+ copie de la réponse) ;
- Mesures prises pour éliminer la cause.

4. CONTRÔLES PERMANENT ET PÉRIODIQUE

4.1. CONTRÔLES DE 1^{ER} NIVEAU

Le 1^{er} niveau de contrôle est assuré au fil de l'eau, par le responsable du traitement des réclamations.

Ces contrôles concernent notamment :

- Le processus du traitement des plaintes et réclamations,
- La tenue et la mise à jour du registre des réclamations,
- La remontée de toutes les réclamations et les anomalies constatées,
- La mise en œuvre des actions correctrices approuvées,
- L'établissement des différents rapports en matière de réclamations,
- Le respect de la procédure par les collaborateurs.

De manière spécifique, le responsable du traitement a pour mission de :

- Vérifier la robustesse du processus de traitement des plaintes et réclamations,
- Veiller à la tenue et la mise à jour du registre des plaintes et des réclamations,
- S'assurer de la remontée et du traitement de toutes réclamations et/ou anomalies constatées,
- Suivre la mise en œuvre des actions correctrices,
- S'assurer de l'élaboration des rapports en matière de réclamation et leur prise en compte dans le rapport annuel à l'AMF sur la conformité et le contrôle interne,
- Vérifier le respect de l'application du dispositif par les collaborateurs.

4.2. CONTRÔLES DE 2ÈME NIVEAU

Le 2ème niveau de contrôle est assuré par le RCCI.

Ces contrôles consistent à vérifier notamment :

- le respect des obligations et des diligences prévues par la procédure,
- l'actualité de la procédure et son besoin éventuel de mise à jour,

4.3. CONTRÔLE PÉRIODIQUE

Le contrôle périodique est assuré par CiD Consulting dans le cadre défini par la convention de sous-traitance.

Ce contrôle consiste à apprécier et évaluer la relation et la gestion du client dans sa globalité.

5. RÈGLEMENTATION & DOCTRINE APPLICABLES

5.1. DIRECTIVE (U) N°2015/65 DU 15/05/2014

...Concernant les marchés d'instruments financiers

Art. 75 – Mécanisme extrajudiciaire de règlement des plaintes des consommateurs

1. Les États membres veillent à l'institution de procédures de plainte et de recours efficaces permettant le règlement extrajudiciaire des litiges en matière de consommation concernant les services d'investissement et les services auxiliaires fournis par les entreprises d'investissement, en faisant appel, le cas échéant à des organismes existants. Les États membres veillent également à ce que toutes les entreprises d'investissement adhèrent à un ou plusieurs des organismes qui mettent en œuvre ces procédures de plainte et de recours.

2. Les États membres veillent à ce que ces organismes coopèrent activement avec leurs homologues d'autres États membres à la résolution des litiges transfrontières.

3. Les autorités compétentes notifient à l'AEMF les procédures de plainte et de recours visées au paragraphe 1 qui sont disponibles sur leur territoire.

L'AEMF publie et tient à jour sur son site internet une liste de tous les mécanismes extrajudiciaires.

5.1. RÈGLEMENT DÉLÉGUÉ (UE) N°2015/565 DU 25 AVRIL 2016

...Complétant la Directive 2014/65/UE du Parlement européen et du Conseil sur les exigences organisationnelles et les conditions d'exercice applicables aux entreprises d'investissement

Art. 26 – Traitement des plaintes (article 16, paragraphe 2, de la directive 2014/65/UE)

1. Les entreprises d'investissement établissent, mettent en œuvre et maintiennent des politiques et des procédures efficaces et transparentes de gestion des réclamations pour le traitement rapide des réclamations des clients ou des clients potentiels. Les entreprises d'investissement tiennent un registre des réclamations reçues et des mesures prises pour leur résolution.

La politique de gestion des réclamations doit fournir des informations claires, précises et à jour sur le processus de traitement des réclamations. Cette politique est avalisée par l'organe de direction de l'entreprise.

2. Les entreprises d'investissement publient les détails de la procédure à suivre lors du traitement d'une plainte. Ces détails comprennent des informations sur la politique de gestion des réclamations et les coordonnées de la fonction de gestion des réclamations. L'information doit être fournie aux clients ou clients potentiels, sur demande ou lors de l'accusé de réception d'une plainte. Les entreprises d'investissement permettent aux clients et aux clients potentiels de déposer gratuitement des réclamations.

3. Les entreprises d'investissement mettent en place une fonction de gestion des plaintes chargée d'enquêter sur les plaintes. Cette fonction peut être exercée par la fonction de conformité.

4. Lorsqu'elles traitent une réclamation, les entreprises d'investissement communiquent clairement avec leurs clients ou clients potentiels, dans un langage simple et facile à comprendre, et répondent à la réclamation dans les meilleurs délais.

5. Les entreprises d'investissement communiquent la position de l'entreprise sur la plainte aux clients ou clients potentiels et informent les clients ou clients potentiels de leurs options, y compris qu'ils peuvent être en mesure de renvoyer la plainte à une entité de règlement extrajudiciaire des litiges, (...) relative au REL des consommateurs ou que le client peut être en mesure d'intenter une action civile.

6. Les entreprises d'investissement fournissent des informations sur les plaintes et le traitement des plaintes aux autorités compétentes concernées et, le cas échéant en vertu du droit national, à une entité de règlement extrajudiciaire des litiges (ADR).

7. La fonction de conformité des entreprises d'investissement analyse les plaintes et les données de traitement des plaintes pour s'assurer qu'elles identifient et traitent tout risque ou problème.

5.2. AMF - REGLEMENT GENERAL

Art. 313-8- Traitement des réclamations

I. - Le prestataire de services d'investissement établit et maintient opérationnelle une procédure efficace et transparente en vue du traitement raisonnable et rapide des réclamations adressées par des clients non professionnels, existants ou potentiels. Ces clients peuvent adresser des réclamations gratuitement au prestataire de services d'investissement.

Le prestataire de services d'investissement répond à la réclamation dans un délai maximum de deux mois à compter de la date de réception de cette réclamation, sauf circonstances particulières dûment justifiées.

Il met en place un dispositif permettant un traitement égal et harmonisé des réclamations des clients non professionnels. Ce dispositif est doté des ressources et de l'expertise nécessaires.

Il enregistre chaque réclamation et les mesures prises en vue de son traitement. Il met en place un suivi des réclamations lui permettant, notamment, d'identifier les dysfonctionnements et de mettre en œuvre les actions correctives appropriées. Les informations sur la procédure de traitement des réclamations sont mises gratuitement à la disposition des clients non professionnels.

La procédure de traitement des réclamations est proportionnée à la taille et à la structure du prestataire de services d'investissement. (...)

III. - Une instruction de l'AMF précise les modalités d'application du présent article.

5.1. DOCTRINE ET PRATIQUES PROFESSIONNELLES

AMF - Traitement des réclamations – DOC-2012-07

L'instruction détaille l'information à donner au client sur le système de traitement des réclamations et l'accès à un médiateur, les procédures à mettre en œuvre pour un traitement efficace, égal et harmonisé et prévoit un suivi permettant de corriger les dysfonctionnements.

ANNEXE

ANNEXE 1 : REGISTRE DES PLAINTES ET DES RECLAMATIONS

| Date d'identification | Personnes concernées | Nature de la réclamation | Résolution | Information du client | Visa Direction |
|-----------------------|----------------------|--------------------------|------------|-----------------------|----------------|
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

PROJET