



Procédure de traitement des réclamations

Référence : II-4

Responsabilité

Responsable de la procédure	RCCI
Services	Gestion privée ; gestion collective ; Equipe commerciale
Correspondant relais	RCCI

Objectif de la procédure

IVO Capital Partners a établi et maintient une procédure opérationnelle en vue du traitement rapide, efficace et gratuit des réclamations adressées par ses clients/porteurs dans le cadre de ses activités, à savoir de :

- gestion sous mandat (clients non professionnels assimilés professionnels),
- gestion collective (clients professionnels et non professionnels assimilés professionnels),
- conseil en investissement (clients non professionnels assimilés professionnels),
- RTO (clients non professionnels assimilés professionnels),
- courtage en assurance vie (clients non professionnels assimilés professionnels).

Liste des outils/applications utilisés

Outil(s)	--
Application(s)	--

Gestion des mises à jour de la procédure

Version	Date	Statut	Auteur	Nature des modifications
V1	19/05/2014	Validée	AGAMA Conseil	Création
V2	08/12/2021	Validée	IVO Capital Partners	Refonte de la forme et mise à jour
V3	21/03/2023	Validée	IVO Capital Partners	Mise à jour



Procédure de traitement des réclamations

Référence : II-4

Sommaire

1. Champs d'application	3
2. Définition	3
3. Modalités de saisine de la société de gestion.....	3
4. Traitement de la réclamation	4
a. Organisation interne	4
b. Délais de traitement	5
5. Information des clients / porteurs : politique	6
6. Commercialisation des produits et services par un tiers	6
7. Recours à un avocat/comptabilisation d'une provision	6

1. Champs d'application

Ces dispositions portent sur :

- l'obligation, pour le professionnel, de s'engager à répondre à la réclamation d'un client/porteur 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.

2. Définition

On entend par *réclamation* une déclaration actant du mécontentement du client/porteur 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.

3. Modalités de saisine de la société de gestion

Tout client/porteur souhaitant adresser une réclamation à IVO Capital Partners est invité à adresser un courrier à l'adresse suivante :

IVO Capital Partners
61-63 rue des Belles Feuilles
75016 Paris

Une réclamation peut également être adressée à IVO Capital Partners :

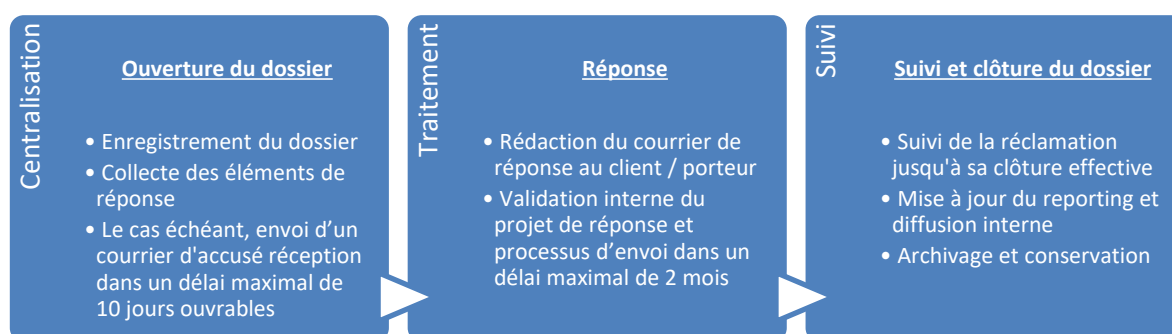
- par voie orale, lors d'un rendez-vous
- par téléphone : 01 45 63 32 47
- par mail : info@ivocapital.com

Suivant le mode de communication utilisé, IVO Capital Partners se réserve le droit de demander un courrier de réclamation à ses clients/porteurs afin qu'il n'y ait aucun doute sur l'objet ou la raison de la réclamation.

Le client/porteur est alors invité à fournir ses coordonnées (adresse postale, adresse email, téléphone).

4. Traitement de la réclamation

a. Organisation interne



➤ Centralisation

Le collaborateur qui réceptionne la réclamation orale ou écrite du client/porteur en fait une synthèse dans les meilleurs délais au RCCI. Ce dernier renseigne le tableau de centralisation des réclamations (annexe 1), disponible sur le serveur [Z:\ADMINISTRATION\Procédures\Traitement des réclamations] et crée un dossier dans lequel il classe les éléments.

Le RCCI se rapproche du ou des collaborateur(s) concernés afin de collecter les éléments nécessaires à leur compréhension et à la préparation de la réponse.

Dès lors qu'IVO Capital Partners ne traite pas la réclamation immédiatement, un courrier d'accusé réception est envoyé au client/porteur par IVO Capital Partners, dans un délai maximal de 10 jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation. Le client/porteur est ainsi informé que sa réclamation est en cours de traitement.

➤ Traitement

Le traitement de la réclamation est effectué un membre de la Direction ou 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.

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.

➤ 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 IVO Capital Partners 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.

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

IVO Capital Partners 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 IVO Capital Partners d'accuser réception de la réclamation.

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

➤ Recours au Médiateur

IVO Capital Partners ne dispose pas elle-même d'un service de médiation interne. Toutefois, si IVO Capital Partners 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 :

AMF

Madame Marielle Cohen-Branche
Médiateur de l'AMF
17 place de la Bourse
75082 Paris Cedex 02
Télécopie : 01.53.45.59.60
<http://www.amf-france.org/>

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?>.

Le client/porteur peut également être invité à prendre contact avec les services de l'ACPR lorsqu'IVO agit au titre du courtage en produits d'assurance :

ACPR
DCPC / SIR
61 rue Taitbout
75436 PARIS CEDEX 09
Téléphone : 01 49 95 49 95
Télécopie : 01 49 95 40 41
Mail : info-clientele@acp.banque-france.fr

5. Information des clients / porteurs : politique

IVO Capital Partners informe les clients (annexe 1) dans les lieux d'accueil des clients sur :

- les modalités de saisine de IVO Capital Partners, notamment les coordonnées de la personne en charge du traitement des réclamations,
- les coordonnées du ou des médiateur(s) compétent(s),
- les délais de traitement des réclamations prévu dans la procédure,
- l'existence de la ou des chartes/protocole de médiation.

6. Commercialisation des produits et services par un tiers

IVO Capital Partners n'a pas encore signé des conventions avec des distributeurs/apporteurs d'affaires/démarcheurs habilités à commercialiser ses produits et services.

Néanmoins, IVO Capital Partners lorsque de telles conventions seront mise en place, veille ainsi à ce que l'information donnée au client / porteur par ces personnes soit d'un niveau équivalent à celle qu'il communique à ses propres clients.

Dans ces cas, les conventions prévoient qu'« *Après traitement de ladite réclamation par le distributeur/apporteur, celui-ci sera responsable d'une éventuelle transmission à IVO Capital Partners chaque fois que la responsabilité de cette dernière sera mise en cause* ».

Dans le cas où IVO Capital Partners 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.

7. Recours à un avocat/comptabilisation d'une provision

Dans le cadre d'une simple réponse ou d'un litige plus important, IVO Capital Partners 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, en fonction de son appréciation du risque.

ANNEXE 1

Politique de traitement des réclamations

Le présent document, établi conformément à la réglementation, est destiné à informer la clientèle d'IVO Capital Partners de sa procédure de traitement des réclamations.

Cette procédure concerne toutes les réclamations, quel que soit le client, le produit ou service mis en cause et la nature de la réclamation. **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.

La personne en charge du traitement des réclamations est Michaël ISRAEL.

Les modalités de saisine de la personne en charge du traitement des réclamations sont :

Par courrier avec accusé de réception :

IVO CAPITAL PARTNERS
4 avenue Bertie Albrecht
75008 Paris

Délais de traitement des déclarations :

Dans un délai de 10 jours ouvrables et sauf réponse effectuée dans ce délai, le client recevra un accusé de réception de sa réclamation.

La demande est traitée dans un délai qui ne pourra excéder 2mois à compter de sa réception. A défaut, IVO Capital Partners s'engage à informer le client du déroulement du traitement de sa réclamation, et des éventuels causes de retard.

En cas d'insatisfaction quant aux suites données à votre réclamation, vous pouvez contacter :

Le médiateur indépendant de l'AMF :

AMF
Madame Marielle COHEN-BRANCHE
Médiateur de l'AMF
17, place de la bourse 75082 PARIS CEDEX 02
Fax : 01.53.45.59.60
Formulaire de demande de médiation

Ou de prendre contact avec les services de l'ACPR :

ACPR
Direction du contrôle des pratiques commerciales
61, rue Taitbout
75436 PARIS CEDEX 09
Fax : 01 49 95 40 30
Mail : info-clientele@acpr.banque-france.fr

ANNEXE 2

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)