

Référence : II-4	<b>PROCÉDURE RELATIVE AU TRAITEMENT DES RECLAMATIONS</b>	Date de création : 01/08/2016
Auteur : AGAMA Conseil		Date de mise à jour : 13/10/2017 BSM

### **Références réglementaires**

- **Règlement général de l'AMF :**
  - Traitement des réclamations  
*Article 318-10 et 318-10-1*
- **Code de la consommation :**
  - Processus de médiation des litiges de la consommation  
*Article L. 152-1*
- **Instruction AMF n°2012-07 :** Traitement des réclamations

### **Table des matières**

<b>1. MODALITES DE SAISINE DE MATA CAPITAL</b>	<b>2</b>
<b>2. TRAITEMENT DE LA RECLAMATION</b>	<b>3</b>
<b>2.1. Organisation interne</b>	<b>3</b>
2.1.1. Centralisation	3
2.1.2. Traitement	4
2.1.3. Suivi	4
<b>2.2. Délais de traitement</b>	<b>4</b>
<b>2.3. Recours au Médiateur</b>	<b>4</b>
<b>3. INFORMATION DES CLIENTS OU PORTEURS : POLITIQUE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS</b>	<b>5</b>
<b>4. COMMERCIALISATION DES PRODUITS ET SERVICES PAR UN TIERS</b>	<b>5</b>
<b>5. RECOURS A UN AVOCAT / COMPTABILISATION D'UNE PROVISION</b>	<b>5</b>
<b>6. ENREGISTREMENT DES RECLAMATIONS ET DES MESURES PRISES</b>	<b>6</b>
<b>7. SUIVI ET CONTROLES</b>	<b>6</b>
<b>ANNEXE 1 : Politique de traitement des réclamations</b>	<b>7</b>
<b>ANNEXE 2 : Base réclamations</b>	<b>9</b>

## **Préambule**

Conformément à la réglementation, la Société de Gestion MATA CAPITAL s'est dotée d'un dispositif de traitement des réclamations précisant :

- l'obligation, pour la Société de Gestion, de s'engager à répondre à la réclamation d'un client ou 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 ;
- le dispositif mis en œuvre permettant un traitement égal et harmonisé des réclamations ;
- l'affectation des ressources et de l'expertise nécessaires pour assurer ce traitement ;
- l'obligation de suivi des réclamations afin d'identifier et de remédier aux dysfonctionnements.

MATA CAPITAL a établi et maintient une procédure opérationnelle en vue d'assurer un traitement rapide, efficace et gratuit des réclamations adressées par ses clients ou porteurs (professionnels ou assimilés) dans le cadre de ses activités de :

- gestion collective de FIA,
- conseil en investissement financier,
- conseil en investissement immobilier,
- Mandat civil immobilier.

## **Définition**

On entend par *réclamation* une déclaration actant du mécontentement du client ou porteur envers MATA CAPITAL : 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 ou dérogatoires ;
- les sollicitations ;
- les demandes de service ;
- les suggestions ou propositions ;
- les demandes d'informations ou celles liées à une simple incompréhension.

## **1. MODALITES DE SAISINE DE MATA CAPITAL**

---

Tout client ou porteur souhaitant adresser une réclamation à MATA CAPITAL est invité à adresser un courrier à l'adresse suivante :

MATA CAPITAL  
 M. EDOUARD BADUEL, RESPONSABLE DES RELATIONS INVESTISSEURS  
 18 RUE JEAN GIRAUDOUX  
 75116 Paris

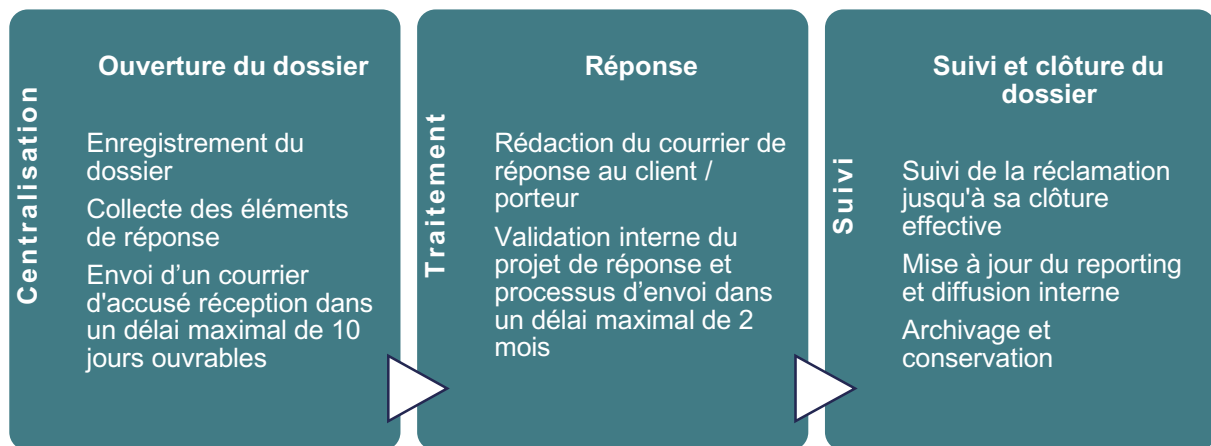
Une réclamation peut également être adressée à MATA CAPITAL par mail à l'adresse suivante :

contact@matacapital.com

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

## 2. TRAITEMENT DE LA RECLAMATION

### 2.1. Organisation interne



#### 2.1.1. Centralisation

M. Edouard Baduel, Responsable des Relations Investisseurs, réceptionne la réclamation écrite du client ou porteur.

Il renseigne le tableau de centralisation des réclamations (Cf. Annexe 2), disponible sur le serveur, et crée un dossier destiné à recueillir les différents éléments relatifs à la réclamation. Ces informations sont disponibles sur le serveur informatique à l'emplacement suivant :

/Mata Capital/ 9.RCCI/ 6.Gestion des réclamations

Il se rapproche du ou des collaborateur(s) concerné(s) afin de collecter les éléments nécessaires à sa compréhension et à la préparation de la réponse.

Dès lors que MATA CAPITAL n'apporte pas une réponse immédiate à la réclamation, un courrier d'accusé de réception est envoyé au client ou porteur dans un délai maximal de dix jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation. Le client ou porteur est ainsi informé que sa réclamation est en cours de traitement par la Société de Gestion.

### 2.1.2. Traitement

Le traitement de la réclamation est effectué par M. Edouard Baduel, Responsable des Relations Investisseurs, et en lien avec le(s) collaborateur(s) concerné(s), un projet de réponse est établi. Cette réponse doit donner au client ou 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.

Après sa validation par M. Edouard Baduel, Responsable des Relations Investisseurs, le courrier est ensuite adressé au client ou porteur par lettre simple ou recommandée avec accusé de réception en fonction de la gravité du préjudice. Lorsque la réclamation du client ou porteur a été adressée à la Société de Gestion par lettre recommandée avec accusé de réception, la réponse de MATA CAPITAL revêt une forme similaire.

### 2.1.3. Suivi

Le suivi des réclamations reçues est assuré par M. Edouard Baduel, Responsable des Relations Investisseurs, qui veille notamment à ce que les réponses soient formulées dans les délais impartis. Ce suivi permet à MATA CAPITAL 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.

Les copies des différents courriers, et de tout autre document émis dans le cadre du traitement du dossier, sont conservées comme indiqué au point VI ci-après (*VI. Enregistrement des réclamations et des mesures prises*).

## 2.2. Délais de traitement

MATA CAPITAL s'engage à **accuser réception de toute réclamation dans un délai de dix jours ouvrables**, par tout moyen. Une réponse apportée à la réclamation dans ce délai dispense la Société de Gestion d'accuser réception de la réclamation.

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

## 2.3. Recours au Médiateur

MATA CAPITAL dispose en interne d'un collaborateur, M. Edouard Baduel, Responsable des Relations Investisseurs, en charge de centraliser toutes les réclamations et apporter tout l'éclairage nécessaire au mécontentement manifesté par le client ou le porteur.

Toutefois, si MATA CAPITAL 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'Autorité des Marchés Financiers :

Mme Marielle Cohen-Branche  
Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers

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?>

### **3. INFORMATION DES CLIENTS OU PORTEURS : POLITIQUE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS**

---

MATA CAPITAL informe ses clients et prospects sur son site Internet de sa Politique de traitement des réclamations (Cf. Annexe 1).

Celle-ci traite notamment :

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

### **4. COMMERCIALISATION DES PRODUITS ET SERVICES PAR UN TIERS**

---

Dans le cadre des conventions conclues avec les distributeurs des produits et services de MATA CAPITAL, celle-ci veille à ce que l'information donnée au client / porteur par les distributeurs soit d'un niveau équivalent à celle qu'il communique à ses propres clients.

Les conventions de distribution conclues par MATA CAPITAL intègrent une mention relative au traitement des réclamations. Cette clause vise à s'assurer que les distributeurs :

- ont implémenté un dispositif de traitement des réclamations conformes à la réglementation (notamment en ce qui concerne les délais de réponse au client)
- remontent à MATA CAPITAL les réclamations reçues qui concernent ses produits ou services.

### **5. RECOURS A UN AVOCAT / COMPTABILISATION D'UNE PROVISION**

---

Dans le cadre du traitement d'une simple réponse ou d'un litige plus important, MATA CAPITAL pourra recourir à l'assistance d'un avocat avec l'accord préalable de la Direction Générale de la Société de Gestion.

La décision d'enregistrer ou non une provision comptable, en rapport avec les frais encourus par le contentieux ou le montant de l'indemnisation éventuelle associée, appartient à la Direction Générale de la Société de Gestion, en fonction de son appréciation du risque.

## **6. ENREGISTREMENT DES RECLAMATIONS ET DES MESURES PRISES**

---

Les documents relatifs à la réclamation doivent être conservés 5 ans à compter de la date de réception de la réclamation.

Les réclamations et réponses apportées sont classées et scannées dans le dossier du client concerné. Sont également rangés à la suite, les éventuelles procédures prises en conséquence de la réclamation ainsi que tout document utile à la résolution du problème soulevé le cas échéant (documents d'information transmis au client, justificatif des calculs réalisés, ...).

## **7. SUIVI ET CONTROLES**

---

Le RCCI suit au fil de l'eau le traitement des réclamations mises à jour dans la Base des réclamations. Cf. Annexe 1.

La base des réclamations est sauvegardée sur le serveur de la Société de Gestion, et accessible au chemin suivant :

\\Mata Capital\9. RCCI\6. Gestion des réclamations

Le RCCI et/ou son délégataire formalise un contrôle au minimum annuel sur la bonne application des règles de traitement des réclamations telles qu'énoncées dans la présente procédure.

Annuellement le RCCI doit communiquer à l'AMF, dans le cadre de la FRA/RAC :

- une information sur le dispositif de traitement des réclamations en place au sein de la Société de gestion ;
- le nombre de réclamations reçues ;
- les montants d'indemnités versés sur la période suite à des réclamations

\* \* \* \* \*

*Validé le 21 novembre 2017*

*Par Jean-Baptiste Pracca, Président et RCCI*

## **ANNEXE 1 : Politique de traitement des réclamations**

---

La présente information est établie conformément à l'article 318-10 du Règlement Général de l'AMF (Autorité des Marchés Financiers) et à l'instruction AMF n° 2012-07. Elle est destinée à informer les clients de MATA CAPITAL sur la procédure relative au traitement des réclamations, applicable dès le 1er septembre 2012.

Seules les déclarations actant du mécontentement du client envers le professionnel sont concernées, à l'exclusion des demandes d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation.

Personne en charge du traitement des réclamations au sein de MATA CAPITAL :

M. Edouard Baduel, Responsable des Relations Investisseurs

Modalités possibles de saisine de la personne en charge du traitement des réclamations au sein de MATA CAPITAL

### **Par courrier :**

#### **MATA CAPITAL**

M. EDOUARD BADUEL, RESPONSABLE DES RELATIONS INVESTISSEURS  
18 RUE JEAN GIRAUDOUX  
75116 Paris

**Par tél :** +33 1 86 95 24 32

**Par mail :** edouard.baduel@matacapital.com

*Pour bien s'assurer que sa réclamation nous est bien parvenue, nous recommandons au client de nous l'adresser en demandant un accusé de réception.*

### **Délais de traitement des déclarations :**

MATA CAPITAL s'engage à faire parvenir au client un accusé de réception sous un délai de 10 jours, dans l'hypothèse où sa réclamation ne pourrait être traitée plus rapidement. A compter de la date de cet accusé de réception, la demande sera traitée dans un délai qui ne pourra excéder 2 mois.

### **Recours :**

En cas d'insatisfaction quant aux suites données à votre réclamation, vous pouvez faire appel au Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers, en renseignant le [formulaire de demande de médiation](#). La [charte de la médiation](#) est également disponible sur le site de l'AMF

Contactez le Médiateur par courrier :

**AMF**

Madame Marielle COHEN-BRANCHE

Médiateur de l'AMF

17, place de la bourse 75082 PARIS CEDEX 02


Fax : 01.53.45.59.60

Les procédures sont confidentielles, gratuites, contradictoires et non contraignantes. Chacune des parties peut y mettre fin quand elle le désire et conserve le droit de saisir les tribunaux.

Cependant, avant de saisir le médiateur, il est nécessaire que le client effectue sa première démarche auprès de la personne en charge des réclamations au sein de MATA CAPITAL.



## ANNEXE 2 : Base réclamations

 Base réclamations MATA CAPITAL														
#	Date de réception de la réclamation	Modalités de réception de la réclamation (courrier, mail...)	Date du fait générateur de la réclamation	Client / Partenaire / Tiers à l'origine de la réclamation	Motif de la réclamation	Détail de la réclamation	Statut de la réclamation (en cours / clôturée)	Collaborateur en charge de la réponse	Réponse apportée	Date d'accusé-réception	Date de réponse	Action(s) correctrice(s) menée(s)	Impact financier, le cas échéant	Autre impact (création de procédure, renforcement des moyens, nouvelle organisation...)
1														
2														
3														
4														
5														
6														
7														
8														
9														
10														