

VARENNE CAPITAL PARTNERS

Objet	Traitement des réclamations
Date de rédaction	2014
Date de mise à jour	Décembre 2015
Version	2
Emetteur	RCCI
Rédacteur	RCCI
Périmètre d'application	VCP
Diffusion	Ensemble des collaborateurs

Table des matières

I. Introduction	2
II. Information et accès au système de traitement des réclamations	2
III. Organisation du traitement des réclamations.....	3
A. Centralisation des réclamations.....	3
B. Traitement des réclamations.....	3
1. Préparation du courrier de réponse.....	3
2. Envoi de la réponse au client.....	3
IV. Suivi et contrôle du traitement des réclamations - Prise en compte des dysfonctionnements identifiés à travers les réclamations.....	4
A. Analyse des réclamations par le RCCI.....	4
B. Restitution et actions par le RCCI.....	4

I. Introduction

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.

Cette procédure vise à décrire les modalités de recensement, de traitement et d'exploitation des réclamations formulées par les porteurs de parts des OPC gérés par la SGP et ce, quelles qu'en soient les causes et les conséquences.

Elle a pour objectif le suivi qualitatif permanent des prestations et, lorsque cela est nécessaire, l'amélioration des prestations fournies.

II. Information et accès au système de traitement des réclamations

Varenne Capital Partners informe les porteurs de parts des fonds gérés, qu'ils peuvent lui adresser gratuitement des réclamations et précise les modalités. (ANNEXE 1)

L'information et l'accès au système de traitement des réclamations sont précisés sur le site de Varenne Capital Partners avec :

- les modalités de saisine de Varenne Capital Partners, notamment les coordonnées (adresse, numéro de téléphone non surtaxé...) de la ou des personne(s) ou de l'instance dédiée en charge du traitement des réclamations et du ou des médiateur(s) compétent(s) ;
- les délais de traitement de la réclamation sur lesquels le professionnel s'engage;
- l'existence de la (des) charte(s) ou du (des) protocole(s) de la médiation accompagnée de leur(s) référence(s).

Varenne Capital Partners accuse réception de la réclamation dans le délai dans lequel il s'est engagé à le faire, sauf si la réponse elle-même est apportée au client dans ce délai.

Il répond aux demandes d'information du client sur le déroulement du traitement de sa réclamation.

Il le tient informé du déroulement lorsque, en cas de survenance de circonstances particulières, les délais sur lesquels le professionnel s'est engagé ne peuvent pas être respectés.

En cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la réclamation, Varenne Capital Partners précise dans la réponse apportée au client, les voies de recours possibles, notamment l'existence et les coordonnées du ou des médiateur(s) compétent(s).

Varenne Capital Partners évite toute confusion, en particulier dans l'intitulé des services ou dans les courriers adressés au client, entre, d'une part, les services de traitement des réclamations du professionnel et, d'autre part, le dispositif de médiation indépendante.

L'accès au dispositif de traitement des réclamations étant gratuit, aucune tarification spécifique ne peut être mise à la charge du client au titre du traitement de sa réclamation.

III. Organisation du traitement des réclamations

Tous les collaborateurs de Varenne Capital Partners en contact avec le client ou qui réceptionnent leurs demandes, suivent une formation leur permettant d'identifier clairement les réclamations reçues et d'utiliser de façon appropriée le circuit de traitement des réclamations.

A. Centralisation des réclamations

Toutes les réclamations reçues par lettre recommandée et provenant des porteurs de part doivent être communiquées en copie au RCCI, quelle que soit leur nature et leur impact.

Une réclamation faite oralement doit donner lieu à une information écrite du RCCI par la personne qui a eu le client au téléphone afin de traiter la réclamation.

Cette information succincte doit être communiquée au RCCI dans la journée.

B. Traitement des réclamations

Toute réclamation doit faire l'objet d'une réponse dans des délais raisonnables et rapides :

- dix jours ouvrables maximum à compter de la réception de la réclamation, pour en accuser réception, sauf si la réponse elle-même est apportée au client dans ce délai ;
- deux mois maximum entre la date de réception de la réclamation et la date d'envoi de la réponse au client sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées.

1. Préparation du courrier de réponse

La réponse à la réclamation doit être faite en concertation avec la Direction.

Toutes les lettres de réponse à une réclamation doivent être signées par un des dirigeants.

2. Envoi de la réponse au client

L'envoi doit être fait par courrier recommandé avec accusé réception.

La lettre de réponse doit être classée dans le dossier du client et une copie de la réponse doit être envoyée au RCCI.

En effet, le RCCI a également dans ses fonctions, la surveillance des risques opérationnels « résultant d'une inadaptation ou d'une défaillance imputable à des procédures, personnels et systèmes internes ou à des événement extérieurs ».

IV. Suivi et contrôle du traitement des réclamations - Prise en compte des dysfonctionnements identifiés à travers les réclamations

Le RCCI enregistre au fil de l'eau, année par année, dans un registre au format EXCEL, l'ensemble des réclamations adressées à la Varenne Capital Partners.

A. Analyse des réclamations par le RCCI

Le RCCI se charge d'analyser les réclamations et d'en établir la typologie, tant qualitative que quantitative :

- réclamation due à une erreur ponctuelle
- réclamation due à une défaillance du système d'information
- réclamation due à un prestataire externe
- etc ...

Il procède à chaque fois à la description des impacts comptables ou organisationnels constatés.

B. Restitution et actions par le RCCI

Deux types d'actions sont menés à la suite de l'analyse précédemment citée :

- une action ponctuelle visant à s'assurer que la réclamation du client, lorsqu'elle le nécessite, a été régularisée dans les meilleurs délais ;
- une action plus analytique visant à proposer une solution pérenne pour résoudre le dysfonctionnement, comme par exemple :
 1. une maintenance (évolutive, corrective ...) du système d'information ;
 2. une modification des procédures internes ;
 3. une action auprès d'un tiers (prestataires, intermédiaire ...).

Procédure relative au traitement des réclamations

Une synthèse des constats effectués et des actions menées ou restant à mener est fournie chaque année à la Direction Générale par le RCCI ou son délégataire via une note *ad hoc*.

Le rapport annuel sur la conformité et le contrôle interne, rend compte des dysfonctionnements identifiés à travers les réclamations et indique si des mesures ont été prises et lesquelles.

ANNEXE 1

Les réclamations peuvent être adressées, gratuitement, par courrier postal à l'adresse suivante :

VARENNE CAPITAL PARTNERS

50 avenue Montaigne

75008 Paris – France

ou par courrier électronique à votre interlocuteur habituel, ou à l'adresse : contact@varennecapital.com

Varenne Capital Partners s'engage à vous faire parvenir un accusé de réception dans un délai de 10 jours ouvrables pour toutes réclamations adressées à compter de la date de réception de votre demande.

Le délai de traitement d'une réclamation est de deux mois à compter de la date de réception. Si des circonstances particulières font que ce délai ne peut pas être respecté, nous vous en informerons.

En cas de litige sur le traitement de la réclamation, le médiateur de l'AMF se tient à votre disposition soit par courrier :

AUTORITE DES MARCHES FINANCIERS

Médiateur de l'AMF

17 place de la Bourse

75082 Paris Cedex 02

soit directement sur le site internet de l'AMF www.amf-france.org, rubrique « Médiateur ».