



# PROCEDURE RELATIVE AU TRAITEMENT DES RECLAMATIONS REÇUES DANS LE CADRE DES ACTIVITES EXERCEES EN LIBRE PRESTATION DE SERVICES

*Réf : P56*

Cette procédure s'inscrit dans le cadre du respect par GESTYS des dispositions réglementaires relatives au traitement des réclamations clients. Son but est de permettre à tout collaborateur de la société de gestion de portefeuille de connaître la procédure dont elle dispose.



Auteur : Maison de la Compliance

21/03/2024

Approuvée par : Jean-Laurent Bruel, RCCI



| <b>COLLABORATEURS CONCERNES</b>  |               |                          |                                 |
|--|---------------|--------------------------|---------------------------------|
| Tous les collaborateurs de GESTYS  |               |                          |                                 |
| <b>DIFFUSION DE LA PROCEDURE</b>   |               |                          |                                 |
| <p>La diffusion des procédures, en interne ou à l'externe, est du ressort du RCCI. Les opérationnels rédigent les procédures dites « opérationnelles » assistés dans cette tâche par le contrôle interne. Les procédures sont ensuite validées par les dirigeants.</p>   |               |                          |                                 |
| <b>MISES A JOUR</b>  |               |                          |                                 |
| <p>Les mises à jour de cette procédure se font à l'initiative de la Direction et du RCCI. Toute mise à jour doit être validée par les dirigeants. Les mises à jour sont matérialisées dans le corps de la procédure.</p> <p>Les versions précédentes portant des références antérieures sont conservées électroniquement et archivées.</p> |               |                          |                                 |
| <b>DATE</b>  | <b>STATUT</b> | <b>AUTEUR</b>            | <b>NATURE DES MODIFICATIONS</b> |
| 21/03/2024   | Version V0    | Maison de la Compliance  | <b>Création de la procédure</b> |
| <b>NATURE DE LA PIECE-JOINTE</b>   |               | <b>REFERENCE</b>         |                                 |
| Cadre réglementaire  |               | <a href="#">Annexe 1</a> |                                 |
| Modèle mention site internet   |               | <a href="#">Annexe 2</a> |                                 |
| Tableau de suivi des réclamations clients  |               | <a href="#">Annexe 3</a> |                                 |



## SOMMAIRE

|   |    |
|---|----|
| <b>1. Objectif de la procédure</b> .....                    | 3  |
| <b>2. Information des clients</b> .....                     | 3  |
| <b>3. Les différentes étapes de la procédure</b> .....      | 4  |
| 3.1 Réception des réclamations .....                        | 4  |
| 3.2 Traitement des réclamations .....                       | 4  |
| 3.3 Délais de traitement .....                              | 5  |
| 3.4 Saisine de la CSSF .....                                | 6  |
| 3.5 Recours à un avocat .....                               | 7  |
| 3.6 Comptabilisation des provisions .....                   | 7  |
| 3.7 Suivi des dossiers .....                                | 7  |
| 3.8 Classement et conservation .....                        | 7  |
| <b>4. Distributeurs et démarcheurs</b> .....                | 8  |
| <b>5. Commercialisation dans un autre état membre</b> ..... | 8  |
| <b>6. Les contrôles mis en place</b> .....                  | 8  |
| <b>ANNEXE 1 : CADRE REGLEMENTAIRE</b> .....                 | 9  |
| <b>ANNEXE 2 : MODELE MENTION SITE INTERNET</b> .....        | 10 |
| <b>ANNEXE 3 : TABLEAU DE SUIVI DES RECLAMATIONS</b> .....   | 11 |



## **1. OBJECTIF DE LA PROCEDURE**

La présente procédure a pour objectif d'organiser le suivi et le traitement des réclamations des clients existants ou potentiels de GESTYS.

GESTYS s'efforce d'offrir et de maintenir en permanence un service de qualité pour sa clientèle et ses différents partenaires.

La qualité de service recherchée s'applique à l'ensemble des clients et prospects de GESTYS :

- aux réclamations des clients non professionnels lorsqu'un service d'investissement leur est fourni par la société de gestion de portefeuille (mandat de gestion, mandat de conseil).

On entend par réclamation toute demande émanant d'un prospect, d'un client ou d'un tiers 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. Elles feront également l'objet d'un suivi et d'un traitement minutieux.

Cette procédure, au-delà de son objectif de maintien et d'amélioration du service rendu à la clientèle de la société, doit également permettre d'identifier et d'atténuer les risques, notamment les risques opérationnels et les risques de réputation.

Le traitement et la gestion des réclamations au sein de la société de gestion vise à :

- examiner attentivement, au cas par cas, les réclamations de la clientèle ;
- transmettre aux clients et prospects une réponse professionnelle et facilement compréhensible, et cela dans des délais raisonnables, conformes à la réglementation ;
- mettre en place, le cas échéant, des mesures d'urgence adaptées, afin de résoudre un problème et d'éviter qu'il ne s'aggrave ou ne se reproduise.

L'objectif final est, bien évidemment de satisfaire la clientèle, de la fidéliser, de développer la relation existante et de préserver la réputation de la société et de ses actionnaires. C'est pourquoi, les réclamations doivent être traitées consciencieusement avec pragmatisme et célérité.

## **2. INFORMATION DES CLIENTS**

GESTYS informe les clients du système de traitement des réclamations mis en place lorsqu'il en accuse réception. Cette information porte sur :

- les modalités de saisine de la société de gestion, notamment le type d'informations à communiquer par le réclamant et les coordonnées de la personne en charge du traitement des réclamations ;
- la procédure qui sera suivie pour traiter la réclamation (moment où le professionnel en accusera réception, calendrier indicatif du délai de traitement, existence de la procédure de résolution extrajudiciaire des



réclamations devant la CSSF, le cas échéant, l'engagement du professionnel de recourir à la procédure de traitement extrajudiciaire des réclamations...).

### 3. LES DIFFERENTES ETAPES DE LA PROCEDURE

#### 3.1 Réception des réclamations

La réclamation d'un client/prospect se définit comme la manifestation de son mécontentement.

Il se peut que la requête adressée ne constitue qu'une simple demande d'informations sans faire mention d'un mécontentement particulier. C'est l'appréciation du contexte et du contenu de la demande par la personne qui la reçoit qui permet d'en apprécier le caractère et qui définit si la demande du client doit être traitée selon la présente procédure.

La réclamation peut être adressée par écrit : courrier simple, courrier recommandé, télécopie, message électronique. Elle peut également être transmise par oral : téléphone ou lors d'un rendez-vous.

Tous les collaborateurs de GESTYS sont habilités à réceptionner les réclamations et à les faire suivre aux personnes directement concernées, dans la mesure où ils ne pourraient pas eux-mêmes en assurer le traitement.

S'il s'agit d'une réclamation d'un client, la personne concernée inscrit celle-ci dans le tableau de suivi des réclamations (voir [Annexe 3](#)). Elle conserve l'original du courrier dans le dossier du client.

Toute réclamation, au sens de la présente procédure, doit être systématiquement transmise en copie au Président / RCCI dirigeant de la société de gestion.

#### 3.2 Traitement des réclamations

La personne responsable du traitement de la réclamation est chargée :

- de l'identification du problème, de la délimitation de son périmètre et de la clarification des faits ;
- de l'élaboration du dossier réunissant toutes les pièces nécessaires au traitement de la réclamation ;
- de la qualité de la réponse apportée au client, dans les délais impartis et en respectant les différents niveaux hiérarchiques à impliquer suivant la réclamation ;
- de l'information interne (information au management, informations transversales, ...) ;
- d'informer le client de la prise en charge de sa réclamation et du délai de réponse.



Tout courrier transmis au client (mandant) doit être approuvé par la Direction et soumis pour avis au RCCI dirigeant.

Les réclamations émanant des clients, sous quelque forme que ce soit (lettre, télécopie, courriel, via le teneur de compte ou résultant d'entretiens avec le mandant), sont transmises au Middle Office.

Un fichier excel de suivi enregistre le détail de la réclamation (date, client concerné, objet, support et éventuelles pièces jointes) ainsi que la date de la réponse, le moyen de transmission, le gérant concerné et la synthèse de réponse.

Le gérant qui assure la relation clientèle et le suivi du dossier sera avisé et prendra en charge la réponse à donner dans les meilleurs délais.

Cette réponse sera soumise à la direction pour vérification des éléments fournis et pour accord.

Après expédition de la réponse écrite (lettre suivie ou recommandée) une copie sera conservée au dossier avec le courrier du client et les éventuels supports communiqués. Le Middle Office inscrit sur le fichier de suivi, la suite donnée à la réclamation (synthèse de la réponse, date d'envoi, support de communication).

### 3.3 Délais de traitement

GESTYS s'engage à traiter toute réclamation qui lui serait adressée dans le respect des délais suivants :

- 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 ;
- un 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.

Le collaborateur de GESTYS à qui cette réclamation est adressée 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, il précise dans la réponse apportée au client, les voies de recours possibles, notamment les coordonnées de la CSSF. Ces informations doivent également figurer sur la lettre de réponse adressée au client en cas de rejet de réclamation.

Dans les trois semaines qui suivent la réception de la demande complète, la CSSF, au cas où elle n'est pas en mesure de traiter la demande, fournit au réclamant une explication circonstanciée des raisons pour lesquelles elle n'a pas accepté de traiter la demande.



En principe, la CSSF rend une conclusion motivée dans un délai de 90 jours à partir du jour où la demande est considérée comme complète. La CSSF peut prolonger le délai initial de 90 jours dans des cas hautement complexes. Dans ce cas, la CSSF informe les parties en temps utile de cette prolongation du délai.

Lors de l'analyse de la réclamation, la CSSF peut demander au professionnel et au réclamant de lui fournir des informations, documents ou explications additionnels, sous quelque forme que ce soit.

Lorsque l'analyse de la réclamation est achevée, la CSSF adresse une lettre de conclusion aux parties, contenant la motivation de la position prise.

### 3.4 Saisine de la CSSF

GESTYS a pour obligation d'informer les clients existants et potentiels, sur son site internet ou sur tout autre support adapté, de la possibilité de saisir la CSSF de la demande de réclamation, dans un délai d'un an à compter de la date à laquelle le client a introduit sa réclamation auprès du professionnel, si le réclamant n'a pas obtenu de réponse ou de réponse satisfaisante. La société de gestion a également l'obligation de communiquer les coordonnées de la CSSF.

La réclamation peut être introduite :

- en remplissant le [formulaire de réclamation en ligne](#) auquel peuvent être joints tous les documents pertinents ;
- ou en envoyant ce même [formulaire de réclamation complété \(PDF\)](#) :
  - o par **voie postale** (par courrier simple, un courrier recommandé n'est pas requis) à l'adresse suivante :  
*Commission de Surveillance du Secteur Financier*  
*Département Juridique CC*  
*283, route d'Arlon*  
*L-2991 Luxembourg*
  - o ou par **courrier électronique** à l'adresse suivante :  
[reclamation@cssf.lu](mailto:reclamation@cssf.lu)

La réclamation doit être introduite avec tous les documents pertinents en anglais, français, allemand ou luxembourgeois. La procédure de résolution extrajudiciaire se déroule, en principe, dans la langue dans laquelle la demande a été introduite.

Le formulaire de demande de résolution extrajudiciaire de réclamation auprès de la CSSF ainsi que le formulaire interactif pour les réclamations sont disponibles sur le site : <https://www.cssf.lu/fr/>

### Formulaires

[Demande de résolution extrajudiciaire de réclamation auprès de la CSSF \(version française\)](#)



## Demande de résolution extrajudiciaire de réclamation auprès de la CSSF (version anglaise)

### 3.5 Recours à un avocat

Dans le cadre d'une simple réponse ou d'un litige plus important, GESTYS peut avoir recours à l'assistance d'un avocat.

Si le recours à un avocat est nécessaire dans le dossier de traitement de la réclamation, celui-ci est choisi conformément à la procédure de sélection des tiers.

### 3.6 Comptabilisation des provisions

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 qui décide de provisionner, selon son appréciation du risque, en concertation avec le l'expert-comptable de la société de gestion.

### 3.7 Suivi des dossiers

Le RCCI dirigeant de GESTYS, Jean-Laurent BRUEL, conserve systématiquement une copie de toutes les pièces communiquées et constitue le dossier de réclamation qu'il traite.

L'ensemble des réclamations traitées au sein de la société est répertorié dans un dossier spécifique. L'objectif étant de recenser l'arrivée des réclamations.

Un tableau de suivi est complété et tenu à jour. Il recense les réclamations traitées et en cours de traitement, et assure la traçabilité des dossiers.

Chaque semestre, le RCCI dirigeant vise et vérifie le tableau de suivi des réclamations.

L'analyse des dossiers de réclamation doit permettre à la société 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. L'attention doit être attirée sur les services où les risques sont élevés.

L'article 16 (§3) du Règlement CSSF N° 16-07 précise par ailleurs :

*« Le responsable visé à l'article 15 (§3) du Règlement, est tenu de communiquer à la CSSF, sur une base annuelle, un tableau comprenant le nombre des réclamations enregistrées par le professionnel, classées par type de réclamations, ainsi qu'un rapport synthétique des réclamations et des mesures prises pour les traiter. »*

### 3.8 Classement et conservation

Les dossiers de réclamations sont conservés pendant 10 ans, à compter de la date de réception de la demande initiale par GESTYS. Sont également conservées les





éventuelles mesures prises en conséquence de la réclamation ainsi que tout document utile à la résolution du problème soulevé le cas échéant.

Le dossier original complet (réclamation client, réponse faite au client, justificatifs le cas échéant ...) est archivé dans le dossier papier du client. Les documents sont également scannés et archivés sur le serveur.

#### **4. DISTRIBUTEURS ET DEMARCHEURS**

Lorsque GESTYS a recours à des démarcheurs, délégataires, elle veille à ce que l'information donnée au client, par ces personnes, soit d'un niveau équivalent à celle qu'elle donne à ses propres clients.

Les conventions signées par GESTYS avec ses différents partenaires encadrent ce point et prévoient une information de leur part lorsqu'une réclamation visant GESTYS leur est adressée.

#### **5. COMMERCIALISATION DANS UN AUTRE ETAT MEMBRE**

En cas de réclamation reçue de la part d'un investisseur étranger, celui-ci sera traité comme les autres. Il aura droit au même niveau de traitement que les investisseurs luxembourgeois.

#### **6. LES CONTROLES MIS EN PLACE**

Le RCCI délégataire s'assure, dans le cadre de la mise en œuvre de son Plan de Conformité et de Contrôle Interne, du respect de la procédure opérationnelle de traitement des réclamations.



## ANNEXES

### **ANNEXE 1 : CADRE REGLEMENTAIRE**

#### **Lois, règlements et directives**

[Règlement CSSF N°16-07](#)

[Règlement CSSF N°16-07 \(version anglaise\)](#)

[Code de la consommation](#)

#### **Circulaires**

[Circulaire CSSF 17/671 \(telle que modifiée par la circulaire CSSF 18/698\)](#)

[Circulaire CSSF 17/671 \(telle que modifiée par la circulaire CSSF 18/698\) \(version anglaise\)](#)

#### **Autres textes de référence**

[Questions/Réponses en matière de réclamations de la clientèle - Compétence, pouvoirs et procédure \(version française\)](#)

[Questions/Réponses en matière de réclamations de la clientèle - Compétence, pouvoirs et procédure \(version anglaise\)](#)



## **ANNEXE 2 : MODELE MENTION SITE INTERNET**

L'article 15 (§4) du Règlement CSSF N° 16-07 précise :

*« Les professionnels doivent publier les détails de leur procédure de traitement des réclamations et des informations sur la CSSF agissant comme entité de règlement extrajudiciaire des réclamations de manière claire, compréhensible et aisément accessible via leur site Internet, quand ils en ont un, et, le cas échéant, dans des brochures, dépliants, documents contractuels. »*

### **Réclamations**

GESTYS a établi et maintient une procédure opérationnelle, disponible sur son site internet (rubrique : informations réglementaires), en vue du traitement rapide et efficace des réclamations adressées par ses clients.

En cas de difficulté ou de désaccord relatif à un service d'investissement fourni par GESTYS, vous pouvez vous adresser à votre interlocuteur habituel ou envoyer un courrier à l'adresse suivante :

*GESTYS, A l'attention du RCCI*

*37, rue des Mathurins*

*75008 Paris*

*France*

### ANNEXE 3 : TABLEAU DE SUIVI DES RECLAMATIONS



| MANDANTS |        |                 |    |       |           |      |        | RECLAMATION          |                |   |       | TRAITEMENT DE LA RECLAMATION |                               |             |                         |                  |                              |                                  |   |
|----------|--------|-----------------|----|-------|-----------|------|--------|----------------------|----------------|---|-------|------------------------------|-------------------------------|-------------|-------------------------|------------------|------------------------------|----------------------------------|---|
|          |        | COORDONNEES     |    |       |           |      |        |                      |                |   |       |                              |                               |             |                         |                  |                              |                                  |   |
| NOM      | PRENOM | ADRESSE POSTALE | CP | VILLE | TELEPHONE | MAIL | MANDAT | N° DE LA RECLAMATION | DATE RECEPTION | MODE DE RECEPTION (AR/ COURRIER SIMPLE/ EMAIL/ TEL) | OBJET | INTERLOCUTEUR SGP            | REPOSE APPOREE ET DOCS JOINTS | DATE REPOSE | DELAJ DE REPOSE MAXIMUM | IMPACT FINANCIER | APPEL A UN CONSEIL JURIDIQUE | COMPTABILISATION D'UNE PROVISION | COMMENTAIRES ET STATUTS DE LA RECLAMATION |
|          |        |                 |    |       |           |      |        |                      |                |   |       |                              |                               |             |                         |                  |                              |                                  |   |
|          |        |                 |    |       |           |      |        |                      |                |   |       |                              |                               |             |                         |                  |                              |                                  |   |