

## Procédure de traitement des réclamations clients

### I. Références règlementaires

Règlement Général de l'AMF, Livre III, article 313-8

### II. Contexte et objectifs

Cette procédure vise à décrire les modalités de recensement, de traitement et d'exploitation des réclamations formulées par les clients d'A.R.I.S (« **les Souscripteurs** » et « **les Mandants** »), quelles qu'en soient les causes et les conséquences.

Elle a pour objectif le suivi qualitatif permanent des services d'investissement réalisés et, lorsque cela est nécessaire, l'amélioration des prestations fournies, dans le but de préserver les intérêts des clients Souscripteurs.

### III. Traitements

Les réclamations clients sont centralisées par le RCCI (responsable de la conformité et du contrôle interne) dans un classeur (un registre) dédié. Elles peuvent provenir de différentes sources :

- D'un client qui peut écrire directement à A.R.I.S,
- D'un distributeur, commercialisateur etc ... Pour son compte ou pour celui d'un client final.

Le RCCI :

- S'assurera dans la mesure du possible que la réclamation provient d'une personne qui est bien cliente de la SGP.
- Validera ou non le motif de la réclamation.
- Évaluera l'éventuel préjudice pour le client / pour la SGP.
- Proposera mensuellement à la Direction, une réponse à apporter à ces réclamations et éventuellement les changements à apporter pour éviter d'autres réclamations.
- S'assurera de la rapidité des réponses à ces réclamations.
- Rapprochera la réclamation reçue des réclamations existantes ayant un motif similaire.
- Complète le fichier de réclamation conservé sur le réseau.

Le registre de suivi des réclamations mis en place indique, notamment :

- la date de la réclamation
- l'auteur de la réclamation
- le montant investi à la date de la réclamation
- le motif de réclamation
- la réponse apportée

---

#### Absolute Return Investment Services

Société Anonyme au capital de 182.938,82 € - RCS 333 213 486 Paris –TVA Intracommunautaire: FR8333321348600041

Entreprise d'Investissement agréée par l'AMF sous n° GP90-27 - Membre de l'Association Française de la Gestion – AFG

**Siège social : 9, boulevard des Italiens, 75002 Paris FRANCE**

**Tél: +33 (0)1 42 25 86 08 - Fax: +33 (0)1 42 25 11 97 -Web : [absolutereturn.fr](http://absolutereturn.fr)**

- le nom du moyen de communication aux clients en cause (prospectus, documentation commerciale...)
- le nom de l'éventuel prestataire de service mis en cause
- le montant estimé du préjudice
- la nature du risque : juridique, réputation, financier, conformité ...
- les mesures prises, tant en interne qu'en externe.

Il peut s'agir d'une conservation « papier » ou sous forme de fichiers informatiques, les documents étant alors scannés.

Par ailleurs,

Depuis octobre 2011, le Règlement général de l'AMF précise que le suivi des demandes d'information des clients, autres que les réclamations, doit également être intégré dans le registre de suivi.

Il s'agit essentiellement de s'assurer que la SGP répond avec diligence aux demandes de ses clients et dans un deuxième temps, d'analyser la nature de ces demandes d'information afin d'améliorer les processus de traitement de la SGP.

#### **IV. Conservation des informations**

Les éléments suivants seront conservés 3 ans au moins plus l'année en cours.

- la correspondance papier ou par mail (sur le réseau) avec l'auteur de la réclamation ;
- la réponse effectuée au client ;
- les pièces justificatives, envoyées au Souscripteur ou utilisées pour l'analyse ;
- les autres documents utiles à la compréhension du cas.

#### **V. Contrôles**

Au fil de l'eau : le RCCI s'assure que les réclamations reçues lui ont bien été transmises et sont bien intégrées dans le registre.

Au moins une fois par an, et chaque semestre si la situation le nécessite : le registre des réclamations est revu par le contrôleur externe qui s'assure notamment :

- que les réponses apportées aux souscripteurs ont été rapides et circonstanciées ;
- que les mesures correctives ont été prises, tant en interne qu'en externe, si nécessaire ;
- que les tiers concernés (dépositaire, valorisateur, commercialisateur ...) ont été alertés, si nécessaire ;

Deux contrôles complémentaires pourront être faits :

- via la comptabilité (revue des écritures en « pertes & profits » ; revue des frais d'avocats ou de conseils ...), afin de vérifier qu'il n'y a pas eu de litige avec un client ;
- via le registre des courriers reçus / envoyés en recommandé avec accusé de réception, afin de vérifier l'exhaustivité du registre des réclamations.

---

#### **Absolute Return Investment Services**

Société Anonyme au capital de 182.938,82 € - RCS 333 213 486 Paris -TVA Intracommunautaire: FR8333321348600041

Entreprise d'Investissement agréée par l'AMF sous n° GP90-27 - Membre de l'Association Française de la Gestion – AFG

**Siège social : 9, boulevard des Italiens, 75002 Paris FRANCE**

**Tél: +33 (0)1 42 25 86 08 - Fax: +33 (0)1 42 25 11 97 -Web : [absolutereturn.fr](http://absolutereturn.fr)**