

Traitement des réclamations et des demandes d'information

Document mis à jour le 06.10.2022

I. Cadre réglementaire

Cette procédure répond à des dispositions importantes figurant dans le Règlement Général de l'AMF, des instructions de l'AMF ou le code monétaire et financier et qui, pour mémoire, sont rappelées ci-dessous :

Articles 318-10 et 318-10-1, 321-40 et 321-41 du Règlement Général de l'AMF

[Instruction AMF n° 2012. 07 - Traitement des réclamations](#), créée le 13 juillet 2012, version applicable au 17 octobre 2014

II. Mise en application

1

1. Définition

Seules les réclamations et demandes d'information portant sur les services d'investissement fournis aux clients non professionnels sont prises en compte.

La Société de Gestion entend par réclamation, toute manifestation d'un client non professionnel (courrier, message électronique ou téléphonique...) portant sur une prestation de service fournie non conforme aux engagements pris et/ou comportant une anomalie de nature à affecter le compte d'exploitation de la Société de Gestion.

Elle entend par information, toute demande d'un client ou prospect sur les produits ou services offerts par la Société de Gestion.

2. Centralisation des réclamations et médiation

Toutes les réclamations et demandes, reçues par courrier classique ou électronique, téléphone ou par tout autre moyen, doivent être communiquées au RCCI, quels que soient leur nature et leur impact.



- Par écrit et/ou par téléphone :

LLM & ASSOCIES

Monsieur Jean-Pierre LEVEILLE

913 Avenue du Général de Gaulle

59910 BONDUES

- Ou par courrier électronique à l'adresse : jpleveille@llm-associes.fr

Quel que soit le moyen de transmission (écrit, téléphone, courrier électronique), les délais de traitement sont identiques.

Toutes les réclamations sont centralisées par le RCCI qui s'occupe également de l'enregistrement de ces dernières dans un tableau de suivi qu'il vise au moins une fois par an même s'il est vide.

LLM appliquera les délais légaux de conservation des données.

En cas de réclamation, le dossier complet formalisé est conservé suivant les durées légales (5 ans après la fin de relation).

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

a) Préparation du courrier de réponse

La réponse à la réclamation doit être préparée et signée par le RCCI en concertation avec les dirigeants de la Société de Gestion.

b) Envoi de la réponse au client

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

LLM & Associés dispose d'un délai de **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.

Le courrier de réclamation doit être traité dans les meilleurs délais et le délai de réponse ne peut, en principe, excéder **quinze jours** à compter de la date de réception. En tout état de cause, la Société de Gestion est tenue de répondre à la réclamation dans un délai **maximum de deux mois** à compter de la date de réception de cette réclamation, sauf circonstances particulières dûment justifiées.

Le courrier du réclamant ainsi que le courrier de réponse sont archivés et classés chronologiquement auprès du RCCI, dans le dossier « Réclamations ». 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 événements extérieurs ».



LLM & Associés

Maison d'investisseurs

- **Toute demande fait l'objet d'une réponse circonstanciée et rapide.**

c) Médiation

En cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la réclamation, LLM & Associés 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).

LLM & Associés ne dispose pas d'un service de médiation interne. Elle informe les clients existants et potentiels, sur son site internet, de l'existence d'un médiateur auprès de l'AMF, ainsi que de ses coordonnées. Elle les informe également de l'existence de la charte du médiateur AMF.

Le médiateur de l'AMF

Ses coordonnées :

Madame Marielle Cohen-Branche
Médiateur de l'AMF
Autorité des marchés financiers
17 places de la bourse
75 082 Paris cedex 02

Formulaire de demande de médiation (contact par mail) : [Accès au formulaire de demande de médiation](#)

<https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur-de-lamf/votre-dossier-de-mediation/vous-voulez-deposer-une-demande-de-mediation>

3

Sa mission :

Le médiateur intervient dans l'hypothèse d'un conflit lorsque les parties concernées le saisissent pour régler le différend à l'amiable afin d'éviter une procédure judiciaire. Il n'est ni l'avocat des parties en conflit, ni leur juge. Encadrée par une charte, cette procédure est gratuite, confidentielle et nécessite, pour être mise en œuvre et poursuivie, l'accord des deux parties.

Attention ! Avant la saisine du médiateur, le client doit effectuer une première démarche auprès du service concerné de son intermédiaire ou de la société dont il détient des titres.

Le médiateur n'est pas compétent en matière fiscale, d'assurance-vie et d'opérations bancaires (agios, prêts, découverts, etc.). De plus, le médiateur ne se prononce pas sur l'intérêt que présente un placement particulier.

Son intervention ne peut être sollicitée si une procédure judiciaire est engagée sur les mêmes faits.

Comment se déroule la procédure :

La procédure de médiation de l'Autorité des marchés financiers est gratuite. Chacune des parties présente au médiateur ses observations et son analyse du différend en produisant, le cas échéant, une copie lisible des pièces justificatives en sa possession (convention d'ouverture de compte, mandat de gestion, bulletin de souscription, avis d'opérés, relevés périodiques, comptes rendus de gestion, échange de courriers, copies d'écran, etc.). La procédure est contradictoire et écrite. Le médiateur peut



également convoquer les parties à une réunion. Dans tous les cas, il recherche une solution amiable qui soit acceptée par les deux parties. Celles-ci lui indiquent si elles sont d'accord avec cette solution. Dans l'affirmative, le médiateur s'assure de sa mise en œuvre effective. Les parties peuvent la modifier ou décider à tout moment d'interrompre

Charte de la médiation disponible via le lien suivant : [Charte de médiation](#)

<https://www.amf-france.org/sites/default/files/2020-01/charte-de-la-mediation.pdf>

L'article L 621-19 du code monétaire et financier dispose : « L'Autorité des marchés financiers est habilitée à recevoir de tout intéressé les réclamations qui entrent par leur objet dans sa compétence et à leur donner la suite qu'elles appellent. Elle propose, lorsque les conditions sont réunies, la résolution amiable des différends portés à sa connaissance par voie de conciliation ou de médiation. La saisine de l'Autorité des marchés financiers, dans le cadre du règlement extrajudiciaire des différends, suspend la prescription de l'action civile et administrative. Celle-ci court à nouveau lorsque l'Autorité des marchés financiers déclare la médiation terminée.

L'Autorité des marchés financiers coopère avec ses homologues étrangers en vue du règlement extrajudiciaire des litiges transfrontaliers ».

En application de ce texte, le médiateur reçoit et instruit les réclamations et demandes de médiation adressées à l'Autorité des marchés financiers.

Impartialité du médiateur

Au sein de l'Autorité des marchés financiers, Autorité Publique Indépendante, le médiateur dispose de moyens suffisants et dédiés à l'exercice neutre et impartial de son activité. Il bénéficie d'un budget propre.

Il ne peut recevoir d'instructions sur les dossiers individuels dont il a la charge.

Saisine du médiateur

L'accès direct au médiateur est garanti et ses coordonnées sont facilement accessibles. Le médiateur peut être saisi par tout intéressé, personne physique ou morale, d'un différend à caractère individuel entrant dans le champ d'intervention de l'Autorité des marchés financiers. La saisine du médiateur est gratuite.

Préalable d'une première démarche

Toute réclamation adressée au médiateur doit avoir été précédée d'une première démarche écrite ayant fait l'objet d'un rejet total ou partiel auprès du prestataire de services d'investissement ou de l'émetteur concerné.

Déroulement de la médiation

La procédure de médiation ne peut être mise en œuvre que si les parties acceptent d'y recourir. La durée de la médiation est, en principe de trois mois à compter du moment où tous les éléments utiles ont été communiqués au médiateur par les parties.

L'instruction du dossier est contradictoire. Elle se fait par écrit mais le médiateur peut, s'il le juge utile, recevoir chaque partie séparément ou ensemble. Le médiateur et son équipe, ainsi que les parties, sont tenus à la plus stricte confidentialité.

Saisine des tribunaux

Les parties conservent, à tout moment, le droit de saisir les tribunaux.

Dans ce cas, les échanges intervenus au cours de la procédure de médiation ne peuvent être produits ni invoqués devant les juridictions.

Clôture de la procédure de médiation

La procédure de médiation prend fin soit par la résolution amiable du différend, soit par le constat d'un désaccord persistant ou du désistement de l'une des parties. Quelle que soit l'issue de la procédure, le médiateur informe, par écrit, les parties de la fin de sa mission.

Informations et rapport annuel

L'existence de la médiation et ses modalités d'accès direct font l'objet d'une mention dans les publications de l'AMF, quel qu'en soit le support. Le médiateur présente au collège de l'Autorité des marchés financiers un rapport annuel dans lequel il établit le bilan de son activité. Ce rapport est rendu public.

3. Analyse des réclamations et des demandes 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 erreur de gestion,
- Réclamation due à une défaillance du système d'information,
- Réclamation due à un prestataire externe...

5

Pour chaque cas, une description des impacts comptables ou organisationnels constatés doit également être réalisée.

4. 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, a été régularisée dans les meilleurs délais ;
- Une action plus analytique visant à proposer une solution pérenne pour résoudre le dysfonctionnement, comme par exemple :
 - Une maintenance (évolutive, corrective ...) du système d'information ;
 - Une modification des procédures internes ;
 - Une action auprès d'un tiers (prestataire, intermédiaire ...).

Une synthèse des constats effectués et des actions menées ou restant à mener est fournie chaque année au Président par le RCCI.

NB : une demande ou une réclamation émise dans une langue étrangère, par un client non professionnel ou un souscripteur résidant dans un pays de l'Union Européenne dans lequel l'OPC est

commercialisé ou dans lequel le service d'investissement est fourni, doit pouvoir être traitée de façon appropriée par LLM & Associés.

5. Distributeurs, démarcheurs

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

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

III. Contrôles

1. Périodicité des contrôles

Une fois par an, le RCCI ou son délégataire (cabinet D2R) réalise un contrôle formalisé du processus de traitement des réclamations et des demandes.

2. Mode opératoire

Le contrôle des réclamations consiste principalement en la vérification des points suivants :

- Complétude de l'enregistrement des réclamations,
- Délai et pertinence des réponses,
- Mesures correctives prises pour la résolution de la réclamation,
- Actions correctives mises en œuvre pour les dysfonctionnements chroniques
- Analyse de la gestion des comptes ayant des performances extrêmes (trop faibles ou trop élevées) comparées à leur profil de gestion.

Pour les demandes :

- Le contrôle est exhaustif et fait à partir des demandes des clients
- Le contrôle vise notamment à identifier une demande récurrente qui pourrait être significative d'une carence en termes d'information

Annexe 1 : Suivi des réclamations clients « fiche de traitement »

Nom du client :
Numéro de compte :
Date de réception de la réclamation :
Mode de réception de la réclamation (appel téléphonique, mail, lettre, fax, autre) :
Personne en charge de ce dossier client et du traitement des réclamations :

Détails des différents échanges avec le client depuis la réception de sa réclamation et modalités de communication et contenu :

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Clôture de la réclamation :
Date :
Conclusions :
Suivi éventuel par le commercial :

Réponse du client :
.....
.....

Nom du signataire

Visa de la direction

Visa RCCI