

N° T50

**Procédure relative au traitement des
réclamations des clients / souscripteurs.**

26/09/2023

Sommaire

Sommaire.....	2
Avant-propos.....	3
1. Objectif de la procédure.....	3
2. Information des clients.....	4
3. Les différentes étapes de la procédure.....	4
3.1. Réception des réclamations.	4
3.2. Traitement des réclamations.	5
3.3. Délais de traitement.	5
3.4. Transmission au médiateur.....	6
3.5. Recours à un avocat.....	6
3.6. Suivi des dossiers.....	Fehler! Textmarke nicht definiert.
3.7. Classement et conservation.	6
3.8. Médiateur AMF.....	6
4. Commercialisation dans un autre état membre.	9

Avant-propos

Cette La procédure en vigueur au sein de Patrizia PIM France répond aux dispositions réglementaires suivantes :

- Les articles 318-110 et 318-10-1 du Règlement Général de l'AMF ;
- Instruction AMF n° 2012 - 07 - Traitement des réclamations, applicable à compter du 1^{er} mai 2017.

1. Objectif de la procédure

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

Patrizia PIM France 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 Patrizia PIM France:

- Aux réclamations de l'ensemble des porteurs de parts ou actionnaires de FIA gérés par la société de gestion ;
- Aux réclamations des clients lorsqu'un service d'investissement leur est fourni par la société de gestion de portefeuille.

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 font également l'objet d'un suivi et d'un traitement minutieux. Les demandes d'informations sont traitées par l'office manager avant d'être validées par les gérants.

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 les dysfonctionnements éventuels et la mise en œuvre d'actions correctives appropriées 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 où se reproduise.

L'objectif final est de satisfaire la clientèle, de la fidéliser et 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 avec pragmatisme et célérité.

2. Information des clients

Patrizia PIM France informe les clients du système de traitement des réclamations mis en place. Cette information porte sur :

- Les modalités de saisine de la société de gestion, notamment les coordonnées de la personne en charge du traitement des réclamations,
- Les coordonnées du ou des médiateur(s) compétent(s),
- Les délais de traitement des réclamations prévus dans la procédure,

L'existence de la charte du médiateur de l'AMF, PATRIZIA PIM FRANCE ne disposant pas elle-même d'un service de médiation interne, eu égard à sa taille.

3. Les différentes étapes de la procédure

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 courrier simple ou courrier recommandé à l'adresse suivante : PATRIZIA PROPERTY INVESTMENT MANAGERS France SAS, 2 Rue de Clichy, 75009 Paris
- Par message électronique : france@patrizia.ag
- Par téléphone : 01 56 64 04 04

Tous les collaborateurs de Patrizia PIM France sont habilités et formés 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.

Toute réclamation, au sens de la présente procédure, doit être systématiquement transmise en copie au gérant et au RCCI.

3.2. Traitement des réclamations.

La personne en charge du traitement 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 doit être approuvé par la Direction et soumis pour avis au RCCI.

Si cette réclamation est liée à une erreur de traitement (enregistrement d'une opération, non-respect d'une procédure, ...) dont Patrizia PIM France est responsable, il convient de rédiger un compte-rendu contenant les conséquences financières de la régularisation opérée. Ce compte-rendu est rédigé par le responsable de l'erreur, revu par la Direction.

3.3. Délais de traitement.

Patrizia PIM France 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 ;
- 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.

La société de gestion s'efforce d'apporter une réponse dans les plus brefs délais. Par ailleurs, si la complexité de la résolution entraîne un dépassement des délais, le client est avisé.

Le collaborateur de Patrizia PIM France 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 l'existence et les coordonnées du ou des médiateur(s) compétent(s) (y compris du médiateur de l'AMF).

Un exemple de formulation existe dans la mise à jour de l'instruction DOC-2012-07 du 1^{er} Mai 2017.

3.4. Transmission au médiateur.

Patrizia PIM France a pour obligation d'informer les clients existants et potentiels, sur tout support adapté et visible 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 de l'AMF.

3.5. Recours à un avocat.

Dans le cadre d'une simple réponse ou d'un litige plus important, Patrizia PIM France 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 prestataires.

3.6. Suivi des dossiers.

L'Office Manager de Patrizia PIM France conserve systématiquement une copie de toutes les pièces communiquées et constitue le dossier de la réclamation qu'il traite.

L'ensemble des réclamations traitées au sein de la société est répertorié dans un tableau de suivi spécifique. L'objectif de ce document est de recenser l'arrivée des réclamations, de suivre leur traitement et d'assurer la traçabilité des dossiers.

Chaque année, ce point fait l'objet d'un contrôle de second niveau par le RCCI délégué.

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.

3.7. Classement et conservation.

Les dossiers de réclamations sont conservés pendant 7 ans, à compter de la date de réception de la demande initiale par Patrizia PIM France. Sont également rangées 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.

3.8. Médiateur 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](#)

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 sur le site : <http://www.amf-france.org/> espace « Médiateur » :

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.

1. 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.

2. 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.

3. 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.

4. 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.

5. 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.

6. 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.

7. 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.

4. Commercialisation dans un autre état membre

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