

**A P I C A P**

**P R O C E D U R E T R A I T E M E N T D E S  
R E C L A M A T I O N S**

**FICHE DE CONTROLE ET DIFFUSION  
D'UN DOCUMENT**

Titre : APICAP – Procédure Réclamations

**Diffusion**

Nom	Société	Nombre
ALL	APICAP	1

Version 1 : avril 2014  
Version 2 : décembre 2014  
Version 3 : mai 2015  
Version 4 : janvier 2016  
Version 5 : octobre 2019  
Version 6 : janvier 2022

N° Indice	NIVEAU 1			NIVEAU 2		
	Emetteur			Vérificateur		
	Nom	Date	Visa	Nom	Date	Visa
1	J LABRUNIE			A ESNAULT		

## 1. **Procédure de traitement des réclamations**

Cette procédure est établie en application des articles 318-10 et 318-10-1, du Règlement Général de l'AMF et de l'Instruction AMF 2012-07 du 13 juillet 2012 modifiée le 24 avril 2013, le 20 novembre 2013, le 17 octobre 2014 et le 12 décembre 2016 avec effet au 1<sup>er</sup> mai 2017.

Une réclamation est la manifestation d'un mécontentement, exprimée envers APICAP par un client, son représentant, ou un intermédiaire, en lien avec le ou les services d'investissement qui lui ont été fournis (gestion sous mandat, conseil en investissement) ou la souscription à l'un de nos fonds ou à tout autre produit relevant de la réglementation applicable aux activités de gestion pour compte de tiers, à laquelle doivent être apportées une réponse et/ou une action.

Une demande d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation n'est pas considérée comme une réclamation. Toutefois, cette demande sera traitée par la société de gestion avec toute la diligence requise.

### 1.1 **Réception et traitement des réclamations**

Toute réclamation, quel que soit le canal de communication (téléphone, fax, courrier, courriel, etc.) est prise en compte et traitée dans les meilleurs délais.

Un traitement efficace, égal et harmonisé doit être donné à toutes les réclamations.

Les réclamations sont adressées et centralisées au Service clients de la société de gestion. Ainsi, dès réception d'une réclamation par un collaborateur de la société de gestion celle-ci est transmise, sans délai, au Service clients.

Le Service clients<sup>1</sup> est en charge du traitement des réclamations. Il se fait assister de l'interlocuteur habituel du client.

Le Service clients obtient la validation du RCCI et/ou du Président de la société, préalablement, à l'envoi de la réponse au client.

#### **Délais de traitement des réclamations :**

- Si la réclamation ne peut être traitée dans les 10 jours ouvrés, le Service clients doit envoyer en lettre recommandée avec demande d'avis de réception à l'interlocuteur avant l'expiration du délai de 10 jours ouvrés un accusé de réception de sa réclamation afin de lui indiquer que sa demande sera traitée dans les meilleurs délais (au plus tard dans les 2 mois à compter de la date de réception de sa réclamation).
- Une réponse (qui peut être favorable ou non) doit être apportée en lettre recommandée avec demande d'avis de réception à l'interlocuteur au plus tard dans les 2 mois à compter de la date de réception de sa réclamation sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées. En effet, l'interlocuteur doit être informé lorsque, du fait de circonstances particulières, les délais sur lesquels nous nous sommes engagés lors de l'envoi de l'accusé de réception pour apporter une réponse ne pourront pas être respectés.

#### **Informations transmises aux clients :**

Apicap fournit gratuitement aux investisseurs<sup>2</sup> les informations suivantes :

- les modalités de transmission des réclamations à la société de gestion
- les modalités de saisine ou du Médiateur AMF<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Les collaborateurs du Service clients disposent du niveau de connaissances minimales requis (certification professionnelle AMF).

<sup>2</sup> - à leur demande ou en accusant réception d'une plainte.

- les délais de traitement de la réclamation sur lesquels elle s'engage
- les conditions du déroulement du traitement de leurs réclamations ; notamment en cas de survenance de circonstances particulières avec une incidence sur le respect des délais de réponse
- en cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la réclamation du client, les voies de recours possibles en cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la réclamation (possibilité d'intenter une action au civil, recours au Médiateur AMF<sup>4</sup>, ...).

L'ensemble de ces informations est porté à la connaissance des investisseurs existants ou potentiels sur le site Internet de la société ([www.apicap.fr](http://www.apicap.fr)) –(pour plus de détails, se reporter au point « 2. Traitement des réclamations : informations réglementaires communiquées sur le site internet de la société de gestion [www.apicap.fr](http://www.apicap.fr) » du présent document) ainsi que dans la documentation pré-contractuelle et/ou contractuelle (ex : mandat de gestion, prospectus, etc/).

*NB : Lorsque la société de gestion a recours à des démarcheurs ou agents liés, elle s'assure qu'une information d'un niveau équivalent a été communiquée aux clients.*

## 1.2 Suivi des réclamations

Le suivi des réclamations est assuré par le Service clients de la société de gestion.

Le Service clients enregistre les réclamations. A cet effet, il remplit le tableau de suivi des réclamations (cf. Annexe 1) avec notamment les informations suivantes : nom du client, date et objet de la réclamation, la date et les termes de la réponse apportée ainsi que les éventuels dysfonctionnements identifiés avec les plans d'action correctifs associés.

Ces éléments sont formalisés et font l'objet d'un suivi.

Les dossiers afférents aux réclamations sont conservés et archivés au Service clients.

Les dysfonctionnements constatés par le Service clients ainsi que les mesures correctrices prises sont immédiatement portés à la connaissance du RCCI et du Président de la société.

### **Dispositif de contrôle :**

- **les contrôles de 1<sup>er</sup> niveau** relèvent du Responsable du Service clients. Celui-ci s'assure de la bonne application de la procédure (respect des délais de traitement, cohérence de la réponse apportée, validation de la réponse par le RCCI et/ou le Président avant envoi au client, archivage de la réclamation avec une copie de la réponse apportée, etc.). Ce contrôle fait l'objet d'un reporting au RCCI.
- **les contrôles de 2<sup>ème</sup> niveau.** Le RCCI s'assure :
  - de la réalisation effective des contrôles de 1<sup>er</sup> niveau et du respect de la procédure ;
  - de la mise en place des plans d'action destinés à corriger les dysfonctionnements constatés au regard des réclamations ou plaintes reçues.

Le RCCI rend compte dans le rapport annuel sur la Conformité et le contrôle interne des dysfonctionnements identifiés à travers les réclamations et indique les mesures correctrices prises ou prévues.

---

<sup>3</sup> - le fait de ne pas communiquer au client les coordonnées du Médiateur AMF expose à une amende administrative de 3 000 euros (si le professionnel est une personne physique), de 15 000 euros (s'il s'agit d'une personne morale) – art. L.641-1 du Code de la consommation.

<sup>4</sup> - dans ce cadre, la formulation à insérer dans la lettre adressée au client figure à l'Annexe 2. La Charte du Médiateur AMF est à l'Annexe 3.

### **1.3 Coûts**

Le traitement des réclamations ne fait l'objet d'aucune facturation à la personne de qui émane la réclamation quelle que soit la nature des frais liés au traitement de la réclamation (frais de dossier, de recherche ou autre).

### **1.4 Médiation**

APICAP ne dispose pas d'un médiateur interne.

Toute personne ayant effectué une réclamation à laquelle APICAP n'a donné suite ou n'a pu répondre favorablement en totalité peut saisir gratuitement le service de la Médiation de l'Autorité des Marchés Financiers.

Le médiateur n'est pas compétent en matière fiscale, d'assurance-vie et d'opérations bancaires (agios, prêts, découverts, etc.), et ne se prononce pas sur l'intérêt que présente un placement particulier. De plus son intervention ne peut être sollicitée si une procédure judiciaire est engagée sur les mêmes faits.

Pour tout renseignement concernant le service de la Médiation de l'AMF, un espace est dédié sur le site internet de l'AMF <http://www.amf-france.org>. Le médiateur peut être saisi par courrier à l'adresse AMF - La Médiation - 17, place de la Bourse - 75082 Paris Cedex 02 ou par formulaire électronique accessible sur le site internet de l'AMF <http://www.amf-france.org>.  
Accueil : 01.53.45.60.00

## **2. Traitement des réclamations : informations réglementaires communiquées sur le site internet de la société de gestion [www.apicap.fr](http://www.apicap.fr)**

APICAP a établi une procédure de traitement rapide et efficace des réclamations adressées par ses clients.

### **Toute réclamation peut être transmise à l'attention du Service clients :**

Par courrier à l'adresse suivante :

#### **APICAP**

Service Clients

31-33, rue de la Baume - 75008 Paris

Par email : [serviceclients@apicap.fr](mailto:serviceclients@apicap.fr)

Par téléphone (ligne non surtaxée) : 33 (0)1 82 28 18 19 / 18 00

Par fax : 33 (0)1 82 28 18 01

### **Délais**

Si la réclamation ne peut être traitée dans les 10 jours ouvrés, le service clients en charge du traitement de la réponse enverra au client avant l'expiration de 10 jours ouvrés un accusé de réception de sa réclamation.

Une réponse doit être apportée au client au plus tard dans les 2 mois à compter de la date de réception de la réclamation sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées. En effet, le client doit être informé lorsque, du fait de circonstances particulières, les délais sur lesquels nous nous sommes engagés lors de l'envoi de l'accusé de réception pour apporter une réponse ne pourront pas être respectés.

### **Coûts**

Le traitement de votre réclamation par nos services est gratuit. Le client ne supportera donc aucun coût spécifique (frais de dossier, de recherche ou autre ...) lié au traitement de sa réclamation.

### **Médiation**

En cas de désaccord persistant ou du non-respect des délais mentionnés supra, le client pourra saisir gratuitement le service de la Médiation de l'Autorité des Marchés Financiers.

Le médiateur n'est pas compétent en matière fiscale, d'assurance-vie et d'opérations bancaires (agios, prêts, découverts, etc.), et qu'il ne se prononce pas sur l'intérêt que présente un placement particulier. De plus son intervention ne peut être sollicitée si une procédure judiciaire est engagée sur les mêmes faits.

Pour tout renseignement concernant le service de la Médiation de l'AMF, un espace est dédié sur le site internet de l'AMF <http://www.amf-france.org>. Le médiateur peut être saisi par courrier à l'adresse AMF - La Médiation - 17, place de la Bourse - 75082 Paris Cedex 02 ou par formulaire électronique accessible sur le site internet de l'AMF <http://www.amf-france.org>.

Accueil : 01.53.45.60.00

## Annexe 1 - Présentation du fichier Excel de suivi des réclamations clients et mode opératoire

### APICAP

#### Suivi des réclamations clients

Une réclamation est la manifestation d'un **mécontentement**, exprimée envers APICAP par un client, son représentant, ou un intermédiaire, en lien avec le ou les services d'investissement qui lui ont été fournis (gestion sous mandat ou souscription de l'un de nos fonds), à laquelle doivent être apportées une réponse et/ou une action.

Toute demande d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation sera traitée dans les meilleurs délais mais n'est pas considérée comme une réclamation.

Délais pour accusé réception de la réclamation (envoi d'un courrier accusant réception de la demande)	<b>10 jours</b> maximum	sauf si la réponse a été apportée dans les 10 jours suivant la réception de la demande
Délais pour envoi de la réponse de la SGP	<b>2 mois</b> maximum	

#### **Le traitement et le suivi des réclamations sont assurés par le Service clients.**

Le Service clients enregistre les réclamations. A cet effet, il remplit le tableau de suivi des réclamations (Fichier Excel ci-dessous) avec notamment les informations suivantes : nom du client, date et objet de la réclamation, la date et les termes de la réponse apportée ainsi que les éventuels dysfonctionnements identifiés avec les plans d'action correctifs associés.

Ces éléments sont formalisés et font l'objet d'un suivi.

**Les réponses apportées aux clients doivent être validées, avant leur envoi, par le RCCI et/ou le Président.**

**L'ensemble des éléments (emails, courriers, justificatifs, etc.) seront conservés et archivés dans un classeur au Service client.**

*NB : les cases en gris ont des listes déroulantes pour la saisie des informations*

**Données des listes déroulantes**

**Origine de la réclamation Service d'investissement concerné Impact pour la SGP**

Client Mandat	Nom FCPR/FPCI/FIP/FCPI :	Financier
Souscripteur Fonds	Mandat de gestion	Litige
Broker	Autre	Autre
Distributeur		
Autre		

Origine de la réclamation	Date de réception de la réclamation	Nom	Prénom	Société le cas échéant	Adresse complète	Mail	Téléphone	Service d'investissement concerné	N° de compte client si mandat ou Fonds concerné
Choisir dans la liste								Choisir dans la liste	
Choisir dans la liste								Choisir dans la liste	
Choisir dans la liste								Choisir dans la liste	
Choisir dans la liste								Choisir dans la liste	
Choisir dans la liste								Choisir dans la liste	
Choisir dans la liste								Choisir dans la liste	
Choisir dans la liste								Choisir dans la liste	
Choisir dans la liste								Choisir dans la liste	
Choisir dans la liste								Choisir dans la liste	

Nature de la demande	Nom de l'interlocuteur OTC traitant la demande	Impact pour la SGP	Détailler le montant si risque financier ou bien risque juridique si litige	Sinon Date d'envoi de l'accusé de réception de la réclamation si pas possible d'apporter une réponse dans les 10j	Date de la réponse apportée au client (max dans les 2 mois à compter de la date de réception de la demande )	Réponse apportée	Contrôle du respect du délai d'envoi AR	Contrôle du respect du délai d'envoi réponse
		Choisir dans la liste					ok délai respecté	ok délai respecté
		Choisir dans la liste					ok délai respecté	ok délai respecté
		Choisir dans la liste					ok délai respecté	ok délai respecté
		Choisir dans la liste					ok délai respecté	ok délai respecté
		Choisir dans la liste					ok délai respecté	ok délai respecté
		Choisir dans la liste					ok délai respecté	ok délai respecté
		Choisir dans la liste					ok délai respecté	ok délai respecté
		Choisir dans la liste					ok délai respecté	ok délai respecté
		Choisir dans la liste					ok délai respecté	ok délai respecté
		Choisir dans la liste					ok délai respecté	ok délai respecté
							ok délai respecté	ok délai respecté
							ok délai respecté	ok délai respecté
							ok délai respecté	ok délai respecté
							ok délai respecté	ok délai respecté

## Annexe 2 – Formulation à insérer

Dans la mesure où APICAP n'a signé aucune convention entre le médiateur d'entreprise – ou le médiateur sectoriel ou le médiateur de la fédération professionnelle – et le médiateur de l'AMF et que le litige concerne effectivement des services ou des placements financiers, hors assurance-vie – ordres de bourse, mandats de gestion, actions, obligations OPCVM et autres placements collectifs, épargne salariale etc,-), **la formulation suivante doit figurer sur la lettre ou courrier électronique à adresser au client en cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à sa réclamation.**

« Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse apportée à votre réclamation, vous pouvez vous adresser, gratuitement, au Médiateur de l'Autorité des marchés financiers (par courrier postal, à l'adresse 17 place de la Bourse 75082 Paris Cedex 2 par formulaire électronique accessible sur le site internet de l'AMF : <http://www.amf-france.org> ».

## Annexe 3 – Charte du Médiateur AMF

Le Médiateur de l'AMF - 17 place de la Bourse - 75082 Paris Cedex 2 www.amf-france.org

### CHARTE DE LA MEDIATION

#### Article 1 - OBJET DE LA CHARTE

La présente charte est adressée à toute personne qui saisit le Médiateur. Ses dispositions, auxquelles les parties doivent se soumettre, encadrent le processus de médiation.

#### Article 2 - LE MEDIATEUR

En application de l'article L. 621-19 du Code monétaire et financier, le Médiateur de l'Autorité des marchés financiers (AMF), Médiateur public de la consommation en matière financière, est nommé, au vu de ses compétences, par le Président de l'AMF après avis du Collège, pour une durée de 3 ans renouvelable. Il accomplit sa mission de médiation à l'égard des consommateurs dans les conditions prévues au titre 1er du Livre VI du Code de la consommation.

#### Article 3 - CHAMP DE COMPETENCE

Le Médiateur peut être saisi par tout intéressé, personne physique ou morale, d'un différend à caractère individuel en matière financière, relevant de la compétence de l'AMF. En revanche il n'est pas compétent en matière bancaire, de fiscalité et d'assurance.

En application de l'article L.612-2 du Code de la consommation, le Médiateur n'est pas habilité à intervenir lorsque :

- le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite
- le litige a été examiné par un autre Médiateur ou par un tribunal
- le consommateur a introduit sa demande auprès du Médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel.

#### Article 4 - PRINCIPES APPLICABLES

**Indépendance** : Au sein de l'AMF, autorité publique indépendante, le Médiateur dispose de moyens suffisants et d'une équipe dédiée à l'exercice de son activité. Il bénéficie d'un budget propre.

**Impartialité** : Le Médiateur étudie les dossiers au vu des positions respectives des parties en toute neutralité. Il ne peut recevoir d'instructions sur les dossiers individuels dont il a la charge.

**Volontaire** : L'entrée en médiation repose sur une démarche volontaire des deux parties, et celles-ci ont la possibilité de se retirer du processus de médiation à tout moment.

**Confidentialité** : Le Médiateur et son équipe, ainsi que les parties, sont tenus à la plus stricte confidentialité. Les échanges intervenus au cours du processus de médiation ne peuvent être produits ni invoqués devant les juridictions.

**Gratuité** : Aucun frais, ni honoraires ne sont dus par les parties au litige.

**Suspension du délai de prescription** : La saisine du Médiateur suspend la prescription de l'action civile et administrative à compter du jour où le Médiateur est saisi ; celle-ci court à nouveau pour une durée qui ne saurait être inférieure à six mois lorsque le Médiateur déclare la médiation terminée.

**Transparence** : Le Médiateur présente au Collège de l'AMF un rapport annuel dans lequel il établit le bilan de son activité. Ce rapport est rendu public.

#### Article 5 - DEROULEMENT DU PROCESSUS DE MEDIATION

##### Instruction

Le Médiateur analyse et confronte les arguments des parties. L'instruction se fait par écrit mais le Médiateur peut, s'il le juge utile, entendre chaque partie séparément ou ensemble.

Les parties peuvent saisir le Médiateur sans devoir faire appel à un avocat. Toutefois, elles peuvent se faire représenter ou assister par un tiers de leur choix à tous les stades du processus de médiation.

##### Durée

L'avis du Médiateur est rendu dans un délai de 90 jours à compter du moment où tous les éléments utiles ont été communiqués au Médiateur par l'ensemble des parties. Ce délai peut être prolongé par le Médiateur en cas de complexité du litige.

##### Avis du Médiateur et accord des parties

A l'issue du processus, le Médiateur rend un avis motivé en droit et en équité. La procédure de médiation prend fin par l'émission de cet avis ou par le désistement de l'une des parties.

Les parties peuvent refuser ou accepter de suivre l'avis du Médiateur qui, le cas échéant, veillera à l'exécution de l'accord.

## ANNEXE 4 TEXTES APPLICABLES

### RGAMF

#### Section 5\_- Traitement des réclamations

##### Article 318-10

La société de gestion de portefeuille établit et maintient opérationnelle une procédure efficace et transparente en vue du traitement raisonnable et rapide des réclamations adressées par l'ensemble des porteurs de parts ou actionnaires de FIA lorsqu'aucun service d'investissement ne leur est fourni à l'occasion de la souscription.

Les porteurs de parts ou actionnaires peuvent adresser des réclamations gratuitement à la société de gestion de portefeuille.

La société de gestion de portefeuille répond 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.

Elle met en place un dispositif permettant un traitement égal et harmonisé des réclamations des porteurs de parts ou actionnaires. Ce dispositif est doté des ressources et de l'expertise nécessaires.

Elle enregistre chaque réclamation et les mesures prises en vue de son traitement. Elle met en place un suivi des réclamations lui permettant, notamment, d'identifier les dysfonctionnements et de mettre en œuvre les actions correctives appropriées.

Les informations sur la procédure de traitement des réclamations sont mises gratuitement à la disposition des porteurs de parts ou actionnaires.

La procédure de traitement des réclamations est proportionnée à la taille et à la structure de la société de gestion de portefeuille.

##### Article 318-10-1

La société de gestion de portefeuille établit des procédures et des modalités appropriées afin de garantir qu'elle traitera correctement les réclamations des porteurs de parts ou actionnaires de FIA et que ceux-ci ne sont pas limités dans l'exercice de leurs droits lorsqu'ils résident dans un autre État membre de l'Union européenne. Ces mesures permettent aux porteurs de parts ou actionnaires de FIA d'adresser une réclamation dans la langue officielle ou dans l'une des langues officielles de l'État membre dans lequel le FIA est commercialisé et de recevoir une réponse dans la même langue.

La société de gestion de portefeuille établit également des procédures et des modalités appropriées pour fournir des informations, à la demande du public.

Ces dispositions s'appliquent lorsqu'aucun service d'investissement n'est fourni à l'occasion de la souscription.

#### Instruction AMF

Traitement des réclamations – DOC-2012-07 (applicable à compter du 1er mai 2017)  
<https://www.amf-france.org/fr/reglementation/doctrine/doc-2012-07>

Cette instruction est enregistrée sur le serveur de la société de gestion  
[F:\RCCI\REGLEMENTATION\SGP\Traitement des reclamations\\_doc\\_amf\\_2012\\_07.pdf](F:\RCCI\REGLEMENTATION\SGP\Traitement des reclamations_doc_amf_2012_07.pdf)