



INVEST SECURITIES

Procédure Traitement des Réclamations

Révision	RCSI
Date de mise à jour	Mars 2022
Version	V1 Juillet 2016 V2 Mai 2020 - revue par le RCSI V3 Mars 2022 - revue par le RCSI
Modification	Actualisation des services et coordonnées Actualisation suite à l'Instruction AMF n°2012-07

I. Références réglementaires

- Article 313-8 du RG AMF
- Instruction AMF n°2012-07 mise à jour le 1^{er} mai 2017

II. Contexte réglementaire

Cette procédure décrit le dispositif de traitement des réclamations, les modalités de recensement et d'exploitation des réclamations formulées par les clients d'Invest Securities, notamment via les plateformes qu'Invest Securities met à disposition des clients. La procédure 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.

Il convient d'entendre par réclamation les mécontentements du client envers la société portant. Sont exclues du périmètre les demandes d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation.

III. Procédure

1. Réception des réclamations

Les réclamations des clients peuvent être reçues :

- Par téléphone +33 1 44 88 77 88
- Par courrier au 73 bd Haussmann - 75008 PARIS

Les informations sur la procédure de traitement des réclamations sont mises gratuitement à la disposition des clients. Ces informations présentent l'adresse de réclamation, le délai de réponse, les coordonnées du Médiateur de l'AMF.

2. Traitement des réclamations

Les réclamations clients sont centralisées par les Responsables métiers qui en informent le RCSI. Toutes les réclamations sont répertoriées dans un registre dédié. Elles peuvent provenir par voie manuscrite (envoi d'un courrier) ou par voie informatique (envoi mail).

Le Responsable métier :

- S'assurera dans la mesure du possible que la réclamation provient d'une personne qui est bien cliente d'Invest Securities,
- Validera ou non le motif de la réclamation,
- Évaluera l'éventuel préjudice pour le client / pour la Société,
- Proposera au RCSI et/ou 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 et du respect des délais de réponse mentionnés ci-dessous,
- Rapprochera la réclamation reçue des réclamations existantes ayant un motif similaire,
- Complète le fichier de réclamation conservé sur le réseau.

Dans un premier temps Invest Securities s'efforcera de répondre avec diligence aux demandes de ses clients, et dans un deuxième temps, d'analyser la nature de ces demandes d'information afin l'améliorer ses processus de traitement.

Dans le respect de la réglementation en vigueur, les délais de traitement des réclamations sont les 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.

Le traitement d'une réclamation par la Société est gratuit, le client ne supportera aucun coût spécifique (frais de dossier, de recherche ou autre ...) lié au traitement de sa réclamation.

La Société s'est dotée des ressources et de l'expertise nécessaire au traitement équitable et harmonisé des réclamations de ses clients ou clients potentiels, y compris les clients non-résidents.

3. Médiation

Conformément à la réglementation en vigueur, le médiateur de l'AMF est le médiateur compétent pour tous litiges portant sur un instrument financier, un service d'investissement ou, plus généralement, une matière entrant dans le champ de compétence de l'AMF.

Il est le médiateur public compétent au sens du 7° de l'article L. 611-1 du code de la consommation, lorsque ces litiges opposent un professionnel et un consommateur, c'est-à-dire une personne physique qui agit à des fins n'entrant pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, libérale ou agricole.

Tout consommateur a, en effet, le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation au sens du titre Ier du livre VI du code de la consommation.

Le médiateur de l'AMF peut également être saisi d'un litige entrant dans le champ de compétence de l'AMF lorsque ce litige concerne un client personne morale ou personne physique agissant à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, libérale ou agricole, en tant qu'épargnant ou investisseur.

Le client professionnel aura alors le choix de s'adresser, soit au médiateur d'entreprise ou au médiateur sectoriel ou au médiateur de fédération professionnelle, soit au médiateur de l'AMF.

Sous peine d'irrecevabilité, la saisine du Médiateur doit s'effectuer obligatoirement par écrit, en langue française. Toute demande de médiation doit avoir été précédée d'une première démarche auprès d'INVEST SECURITIES. En cas d'absence de réponse dans un délai de 2 mois ou de réponse insatisfaisante, le client peut saisir le médiateur de l'AMF au choix :

par courrier à l'adresse suivante :

Le médiateur AMF
17 place de la Bourse
75082 Paris cedex 02

par mail à l'adresse suivante : mediation@amf.org

ou par mail à l'adresse suivante : <http://www.amf-france.org/Formulaires-et-declarations>

4. Conservation des informations

Le registre de réclamation sera conservé durant 5 ans au moins. Dans le cas où une réclamation aurait été reçue par la Société, les éléments suivants seront conservés pendant cette durée :

- 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.

IV. Contrôles

Les contrôles sont réalisés au fil de l'eau : Le RCSI contrôle le bon déroulement du processus et s'assure que le registre de suivi des réclamations a bien été mis à jour.

Le dispositif de contrôle interne doit permettre à la Société :

- de mettre en place un suivi des réclamations et d'en effectuer une restitution aux services/personnes concernés et, le cas échéant, aux organes définissant la politique commerciale du réseau auquel appartient le professionnel ou aux personnes agissant pour son compte ;
- d'identifier les dysfonctionnements afin de mettre en œuvre des actions correctives au niveau du professionnel et, le cas échéant, au niveau de son réseau ou des personnes agissant pour le compte du professionnel.

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

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

Un contrôle complémentaire pourra également être fait 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.