

Procédure Traitement des réclamations clients

Version de document	Date de version	Rédacteur	Validée par	Commentaires
Création	Octobre 2019	CiD Consulting	RCCI	
V1	Janvier 2023	CiD Consulting	RCCI	

SOMMAIRE

I. TEXTE APPLICABLE.....	2
II. ADRESSER UNE RECLAMATION.....	2
III. TRAITEMENT DE LA RECLAMATION	2
3.1. L'organisation de DTZ Investors REIM	3
3.2. Délai de réponse	3
3.3. La réponse adressée au client	3
IV. DISPOSITIF DE CONTROLE INTERNE	3
V. MISE A DISPOSITION DE LA PRESENTE PROCEDURE.....	3
ANNEXE 1 : REGISTRE DES RECLAMATIONS	4

La présente procédure décrit les modalités permettant à tout client ou porteur de part d'OPC (« client » au sens de la présente procédure) de DTZ Investors REIM de lui adresser une réclamation. Elle décrit également les modalités de traitement de la réclamation par DTZ Investors REIM.

I. Texte applicable

Article 318-10 du RG AMF.

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.

Instruction AMF 2012-07 du 17/10/2014

D'après l'instruction « On entend par réclamation une déclaration 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. »

II. Adresser une réclamation

Tout client souhaitant adresser une réclamation à DTZ Investors REIM est prié

- D'adresser un courrier à l'adresse suivante :

DTZ Investors REIM
11-13, Avenue de Friedland
75 008 Paris

Ou

D'envoyer un mail à l'adresse contact.dtzireim@dtzinvestorsreim.com.

Le client est invité à fournir ses coordonnées (adresse postale, adresse email, téléphone), afin de pouvoir être contacté par DTZ Investors REIM.

Dans l'hypothèse où l'un des collaborateurs de DTZ Investors REIM recevrait un mail, fax, appel téléphonique... dont le contenu indique une réclamation, il doit inviter l'interlocuteur à formaliser sa réclamation par courrier ou mail, conformément à la présente procédure.

La prise en compte de la réclamation d'un client ne peut faire l'objet d'aucune tarification.

III. Traitement de la réclamation

3.1. L'organisation de DTZ Investors REIM

Afin de gérer au mieux les réclamations, DTZ Investors REIM est organisée de la façon suivante :

- Le responsable des réclamations chez DTZ Investors REIM est le Président/RCCI.
- Le responsable s'assure que les collaborateurs concernés sont mis au courant de l'existence et du traitement de la réclamation. Il identifie les dysfonctionnements à l'origine de la réclamation afin d'engager, le cas échéant, les actions correctrices nécessaires. En son absence le second dirigeant assure l'intérim.
- Le responsable maintient à jour le registre des réclamations.

La structure à taille humaine de la société ne permet pas de distinguer les collaborateurs qui gèrent les réclamations des opérationnels. Elles sont centralisées par le Président/RCCI qui s'assure de leur traitement par les collaborateurs.

3.2. Délai de réponse

DTZ Investors REIM s'engage à accuser réception de toute réclamation dans un délai de 10 jours ouvrables maximum, par tout moyen à sa convenance (notamment mail). La réponse à la réclamation dans ce délai dispense DTZ Investors REIM d'accuser réception de la réclamation.

DTZ Investors REIM s'engage à répondre à toute réclamation dans un délai de 2 mois maximum. Dans ce délai, DTZ Investors REIM répond aux demandes d'information du client concernant le traitement de sa réclamation. DTZ Investors REIM informe le client au cas où des circonstances particulières l'empêcheraient de répondre dans les délais prévus.

3.3. La réponse adressée au client

Si DTZ Investors REIM rejette la réclamation ou qu'elle refuse d'y faire droit en totalité ou partiellement, la réponse adressée par DTZ Investors REIM au client l'informe de la possibilité de saisir le médiateur indépendant de l'AMF en précisant ses coordonnées, qui sont les suivantes :

Médiateur de l'AMF
Autorité des marchés financiers
17, place de la Bourse
75 082 Paris cedex 02

Le client a également la possibilité de remplir le formulaire de demande de médiation, à disposition sur le site internet de l'AMF : www.amf-france.org.

IV. Dispositif de contrôle interne

Le RCCI est informé au cas par cas des réclamations et peut ainsi contrôler l'information délivrée, l'organisation et la qualité du traitement des réclamations.

Le RCCI prend en compte et contrôle les risques causés par les dysfonctionnements identifiés par les réclamations. Il décide d'une éventuelle information aux tiers à qui sont déléguées des activités et leur demande, le cas échéant, de mettre en œuvre des actions correctrices.

Enfin, le RCCI veille, pour les activités déléguées, à ce que l'information donnée au client par ces sociétés soit d'un niveau équivalent à celle que DTZ Investors REIM donne à ses propres clients.

V. Mise à disposition de la présente procédure

La présente procédure est mise à disposition sur le site internet de DTZ Investors REIM : dans la rubrique « Mentions légales ».

ANNEXE 1 : Registre des réclamations

Date d'identification	Personnes concernées	Nature de la réclamation	Résolution	Information du client	Visa Direction