

**PG9**  
**Traitement des réclamations clients**

<b>Version de document</b>	<b>Date</b>	<b>Rédacteur</b>	<b>Commentaires</b>	<b>Validation</b>
V0	2009	DP	Version initiale	
V1	2013	DP	Mise à jour	
V2	2015	DP	Mise à jour	
V3	2019	CiD	Mise à jour	
V4	11/2023	POJ	Mise à jour	JSM LG

## SOMMAIRE

<b>DEFINITIONS</b>	<b>3</b>
<b>I. ADRESSER UNE RECLAMATION</b>	<b>3</b>
<b>II. TRAITEMENT DE LA RECLAMATION</b>	<b>3</b>
2.1. L'organisation de Dôm Finance.....	3
2.2. Délai de réponse .....	3
2.3. La réponse adressée au client.....	4
2.4. Cas de la distribution des fonds .....	4
2.4.1. Dôm Finance a confié à un tiers la distribution de fonds .....	4
2.4.2. Dôm Finance distribue des fonds de tiers .....	4
2.5. Réclamation donnant lieu à indemnisation.....	4
<b>III. DISPOSITIF DE CONTROLE INTERNE</b>	<b>4</b>
<b>IV. MISE A DISPOSITION DE LA PRESENTE PROCEDURE</b>	<b>5</b>
<b>V. TEXTES APPLICABLES</b>	<b>5</b>
<b>ANNEXE 1 : REGISTRE DES RECLAMATIONS</b>	<b>6</b>

*La présente procédure doit permettre un traitement égal et harmonisé des réclamations effectuées par les clients de la Société, existants ou potentiels, relativement à l'ensemble de ses activités, et par les actionnaires/porteurs de parts des OPCVM et des FIA gérés (les « OPC ») par la Société (par la suite les « Clients »).*

## **Définition**

D'après l'instruction AMF n° 2012-07, « 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. »

### **I. Adresser une réclamation**

Tout client souhaitant adresser une réclamation à Dôm Finance est prié d'adresser un courrier à l'adresse suivante :

Dôm Finance  
39, rue Mstislav Rostropovitch  
75017 Paris

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

Dans l'hypothèse où l'un des collaborateurs de Dôm Finance recevrait un SMS, appel téléphonique... dont le contenu indique une réclamation, il doit inviter l'interlocuteur à formaliser sa réclamation **par courrier ou courriel**, conformément à la présente procédure.

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

### **II. Traitement de la réclamation**

#### **2.1. L'organisation de Dôm Finance**

Afin de gérer au mieux les réclamations, Dôm Finance est organisée de la façon suivante :

- Le responsable des réclamations chez Dôm Finance est le Président. Il coordonne la prise en charge de la réclamation. Il informe le Responsable de la Conformité et du Contrôle Interne (RCCI) des réclamations en cours et de leur traitement.
- 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.

#### **2.2. Délai de réponse**

Dôm Finance 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 Dôm Finance d'accuser réception de la réclamation.

Dôm Finance s'engage à répondre à toute réclamation dans un délai de 2 mois maximum à compter de la date d'envoi de la réclamation.

Dans ce délai, Dôm Finance répond aux demandes d'information du client concernant le traitement de sa réclamation. Dôm Finance informe le client au cas où des circonstances particulières l'empêcheraient de répondre dans les délais prévus.

### **2.3. La réponse adressée au client**

Si Dôm Finance rejette la réclamation ou qu'elle refuse d'y faire droit en totalité ou partiellement, la réponse adressée par Dôm Finance 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](http://www.amf-france.org).

### **2.4. Cas de la distribution des fonds**

#### *2.4.1. Dôm Finance a confié à un tiers la distribution de fonds*

Toute réclamation formulée par un investisseur devra être traitée dans le cadre d'une procédure adaptée par le distributeur qui a lui seul la responsabilité de la relation client.

Après traitement de ladite réclamation par le distributeur, celui-ci sera responsable d'une éventuelle transmission à Dôm Finance chaque fois que la responsabilité de cette dernière sera mise en cause.

Dans le cas où Dôm Finance recevrait directement une réclamation de la part de l'investisseur final mettant en cause le distributeur, elle s'engage à transmettre ladite réclamation afin que le distributeur en assure le traitement.

#### *2.4.2. Dôm Finance distribue des fonds de tiers*

En cas de réclamation par un client concernant des fonds commercialisés par Dôm Finance, Dôm Finance prendra contact avec la société de gestion pour voir comment traiter la réclamation.

### **2.5 Réclamation donnant lieu à indemnisation.**

Dans le cas où la réclamation donne lieu à une indemnisation, il faut se reporter au paragraphe 2 « Application du volet indemnisation » de la procédure PMGC9 « Procédure reporting dépassement ratio et indemnisation ».

## **III. 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.

Dans le rapport aux Dirigeants de Dôm Finance, il rend compte des dysfonctionnements identifiés à travers les réclamations et indique si des mesures ont été prises.

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 Dôm Finance donne à ses propres clients.

#### **IV. Mise à disposition de la présente procédure**

La présente procédure est mise à disposition sur le site internet de Dôm Finance : dans la rubrique « Informations légales ».

#### **V. Textes applicables**

##### **Instruction AMF 2012-07 du 17/10/2014**

##### **RGAMF :**

##### **Article 321-40 – 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 d'OPCVM lorsqu'aucun service d'investissement ne leur est fourni à l'occasion de la souscription.

Ces 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 321-41 - Article 318-10.1**

La société de gestion de portefeuille prend des mesures conformément à l'article 411-138 et établit des procédures et des modalités appropriées afin de garantir qu'elle traitera correctement les réclamations des porteurs de parts ou actionnaires d'un OPCVM 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 ou État partie à l'Espace économique européen. Ces mesures permettent aux porteurs de parts ou actionnaires d'un OPCVM d'adresser une réclamation dans la langue officielle ou dans l'une des langues officielles de l'État dans lequel l'OPCVM 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, ou, lorsqu'elle gère un OPCVM établi dans un autre

État de l'Union européenne ou État partie à l'Espace économique européen, des autorités compétentes de l'État membre d'origine de cet OPCVM.

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

## **ANNEXE 1 : Registre des réclamations**

Fichier Réclamations Clients													
Date incident	Date de réception de la réclamation	Date d'assuré de réception de la réclamation	Déclarant	Origine	Description	Analyse des dysfonctionnements à l'origine de la réclamation	Impact	plan d'action mis en place	date de réponse	réponse apportée au client	date résolution	date et montant paiement	Résol. ok / no