

NORMAN K. ASSET MANAGEMENT		<i>Procédure POL-17</i>
Politique relative au traitement des réclamations		
Emetteur : Direction Générale	Destinataires : Tous collaborateurs concernés	
Périmètre d'application : NORMAN K. Asset Management		

Historique du document

Version	Date	Rédacteur	Valideur	Objet de la mise à jour
V0	21/09/2022	CiD Consulting	NORMAN K. AM	Version initiale
V1	29/07/2024	NORMAN K. AM	NORMAN K. AM	Mise à jour délai de traitement de la réclamation

Conservation du document

Dossier partagé NORMAN K. Asset Management
 C:\Users\LéoLETESSIER\Norman-K\Règlementaire - Documents\Procédures

Résumé de la procédure

Cette procédure a pour objet de :

- présenter les mesures mises en œuvre au sein de NORMAN K. Asset Management,
- détailler les obligations et diligences qui en résultent pour les collaborateurs,
- rappeler les mesures des contrôles permanent et périodique en place,
- préciser les références réglementaires applicables.

Important

***L'application de cette politique est inséparable
des procédures en vigueur au sein de NORMAN K. Asset Management***

La procédure est révisée en tant que de besoin, notamment en cas d'évolution réglementaire, au moins annuellement. Cette procédure est mise en œuvre sous la responsabilité du Président de NORMAN K. Asset Management et du RCCI.

SOMMAIRE

1. Contexte de la procédure	- 3 -
1.1. Introduction.....	- 3 -
1.2. Définitions utiles.....	- 3 -
1.3. Rappel des obligations.....	- 3 -
2. Règles applicables au traitement des Réclamations	- 4 -
2.1. Obligation d'information de la clientèle.....	- 4 -
2.2. Organisation du traitement des Réclamations	- 4 -
2.2.1. Traitement général	- 4 -
2.2.2. Réception et identification de la Réclamation	- 4 -
2.2.3. Envoi d'un accusé de réception.....	- 5 -
2.2.4. Traitement de la Réclamation	- 5 -
2.2.5. Réponse.....	- 6 -
2.2.6. Prolongation du délai initial	- 6 -
2.3. Clôture des Réclamations	- 6 -
3. Recours du Client auprès du Médiateur de l'AMF	- 7 -
4. Suivi du traitement des Réclamations	- 7 -
4.1. Analyse des Réclamations	- 7 -
4.2. Registre des Réclamations.....	- 7 -
5. Contrôles permanent et périodique	- 7 -
5.1. Contrôles de 1 ^{er} niveau.....	- 7 -
5.2. Contrôles de 2 ^{ème} niveau	- 8 -
5.3. Contrôle périodique	- 8 -
6. Règlementation & doctrine applicables	- 8 -
7. Annexe	- 9 -
7.1. Annexe 1 : Registre des Réclamations.....	- 9 -

En qualité de société de gestion de portefeuille régulée par l'Autorité des Marchés Financiers (AMF), NORMAN K. Asset Management est soumise à un ensemble d'obligations définies par la réglementation en vigueur et des règles professionnelles.

Dans le cadre de leurs fonctions, les collaborateurs de NORMAN K. Asset Management doivent accomplir les diligences définies par cette procédure.

1. CONTEXTE DE LA PROCEDURE

1.1. INTRODUCTION

Dans le cadre de l'exercice de ses activités, NORMAN K. Asset Management (« la Société ») a l'obligation de mettre en place des règles et procédures afin de garantir le respect des dispositions légales et réglementaires qui lui sont applicables.

En vue du traitement raisonnable et rapide des réclamations et plaintes adressées, NORMAN K. Asset Management a mis en place la présente procédure.

Celle-ci a pour rôle d'identifier les circonstances et d'énoncer les mesures raisonnables à suivre à l'effet de gérer le traitement des réclamations émises. Elle est adoptée au regard de la taille, de l'organisation, de la nature, l'échelle, et de la complexité des activités de la Société.

Elle fait l'objet d'une mise à jour en fonction de l'évolution tant de l'actualité réglementaire en la matière, que des activités de NORMAN K. Asset Management.

1.2. DEFINITIONS UTILES

Par Réclamation, on entend « toute plainte introduite auprès d'un professionnel pour faire reconnaître un droit ou redresser un préjudice ».

La notion de réclamation désigne toute déclaration, orale ou écrite, adressée par un client ou un porteur de part (potentiel, actuel ou ancien) à la Société actant de son mécontentement qu'il soit justifié ou non.

Cette notion englobe tout type de grief d'insatisfaction :

- Découlant de la prestation fournie ;
- Concernant un produit ou un service financier, le défaut de fournir un tel produit ou service ou le paiement de frais ou commissions ;
- Concernant les différents tarifs ;
- Relatif à une fraude ou un dommage subi par le client ;
- Résultant d'un simple contact, d'un refus de fourniture de service ou d'un manquement allégué à une réglementation.

Il est précisé que les termes « réclamation » ou « plainte » peuvent être utilisés indifféremment.

A l'inverse, une simple demande d'information, de négociation tarifaire, de classification, d'avis ou de prestation, ne constitue pas une réclamation. Il en est de même pour le signalement d'incidents courants dans le traitement des opérations.

1.3. RAPPEL DES OBLIGATIONS

- **Traiter** chaque investisseur avec respect, courtoisie et confidentialité,
- **Mettre à disposition** gratuitement pour chaque investisseur toutes les informations relatives à ce dispositif de réclamations,
- **Exercer** via la fonction Conformité une vigilance permanente, indépendante du respect de l'intégrité du marché et des règles de bonne conduite professionnelle,
- **Analyser et traiter** efficacement tous commentaires émis et/ou Réclamations soumises de chaque investisseur.
- **Garantir** si sollicitée la confidentialité du plaignant.

2. REGLES APPLICALES AU TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

Le suivi régulier et formalisé de la gestion des Réclamations des clients est une obligation réglementaire imposée dans le cadre de la protection de la clientèle.

2.1. OBLIGATION D’INFORMATION DE LA CLIENTELE

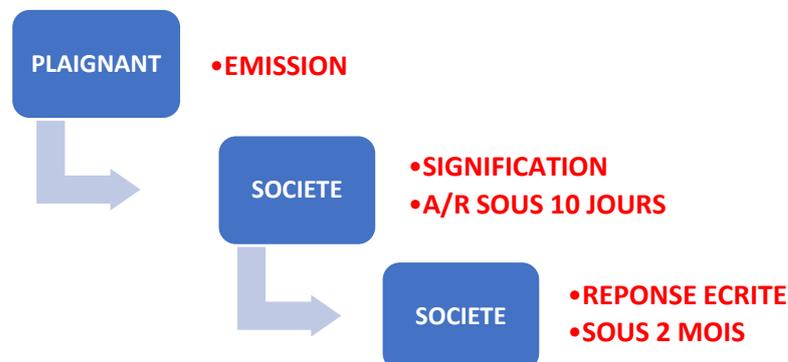
Le dispositif de traitement des Réclamations de NORMAN K. Asset Management doit fournir à la clientèle une **information claire, précise, visible, accessible et compréhensible**.

INSTITUTIONNELLE	PRE-CONTRACTUELLE	CONTRACTUELLE
<p>Informer via le site internet l’ensemble des parties prenantes à savoir les clients ou non et les différents partenaires de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • L’existence du dispositif, • La procédure en cas de réclamation, • Les coordonnées du service en charge du Traitement des réclamations par courrier : NORMAN K. Asset Management 82 Boulevard Cimiez 06000 NICE. • Les délais de traitement, • Le protocole de médiation accompagné des détails afférents. 	<p>Indiquer l’existence du dispositif dans et/ou sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les plaquettes commerciales, • Les conditions générales, • Le site internet de la Société. 	<p>En cas de réclamation relative à l’exécution du contrat ou l’opération :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Désigner qui contacter (le Président de NORMAN K. Asset Management), • Donner les coordonnées du Médiateur de l’AMF si médiation requise par courrier : Autorité des marchés financiers – La médiation 17 place de la Bourse 75082 Paris Cedex 2/par formulaire électronique : http://www.amf-France.org/le_mediateur, • Décrire les conditions de saisine de la Médiation AMF.

2.2. ORGANISATION DU TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

2.2.1. Traitement général

L’organisation du traitement des Réclamations s’articule comme suit :



2.2.2. Réception et identification de la Réclamation

L’information donnée aux clients relativement au traitement des Réclamations précise que les Réclamations doivent être déposées auprès de la Direction Générale de la Société.

Néanmoins, toute demande d'un Client pouvant constituer une Réclamation est recevable même en cas de remise auprès d'une autre personne qu'un Membre de la Direction Générale, notamment auprès du gestionnaire habituel du compte du client.

Afin d'identifier les Réclamations, l'ensemble du courrier reçu est centralisé, lors de son dépôt ou de son retrait, par une personne désignée par la Direction Générale.

Cette personne a également la charge de l'ouverture et de la remise à la Direction Générale de tout courrier émis par une autorité de tutelle, par une autorité policière ou judiciaire ou par un avocat ou huissier de justice.

Les courriers d'autres natures sont confiés directement à leurs destinataires, qui ont l'obligation de remettre à la Direction Générale tout courrier susceptible de constituer une Réclamation.

Les Réclamations peuvent être reçues autrement que par courrier, à savoir (liste non exhaustive) : entretien, conversation téléphonique, mail, fax, information par un tiers...

Dès qu'un collaborateur a connaissance d'une demande susceptible de constituer une Réclamation, il transmet sans délai à la Direction Générale l'original du document du client présentant sa Réclamation.

En cas de Réclamation orale, la personne recevant la Réclamation fournit une note descriptive contenant par exemple les informations suivantes : date, forme de la réclamation, moyen de preuve (témoin, communication enregistrée...), interlocuteur de la Société, objet de la Réclamation, informations communiquées au client par le collaborateur de la Société lors de la Réclamation.

La Direction Générale vise tous les documents identifiés comme une Réclamation et leur attribue ou non le caractère de Réclamation, en indiquant la date de réception et le délai de réponse imparti.

Elle indique également le nom de la personne désignée en charge de l'instruction du dossier et lui en transmet le dossier.

Le cas échéant, la Direction Générale peut demander que le conseil juridique de la Société soit consulté pour établir la réponse.

La Direction Générale transmet également une copie de la Réclamation au RCCI qui enregistre celle-ci dans un registre des réclamations (le « Registre des réclamations »).

2.2.3. Envoi d'un accusé de réception

Dans les dix jours ouvrables maximum à compter de la date d'envoi de la réclamation écrite, **le RCCI adresse un accusé de réception au Client**, selon le même mode de communication que celui employé par le client (lettre recommandée ou simple, mail...) ; néanmoins, si la réclamation a été faite par téléphone, l'accusé de réception est communiqué par un téléphone enregistré ou par tout autre moyen traçable.

Si la réponse est fournie dans ce délai, la réponse tient lieu d'accusé de réception.

2.2.4. Traitement de la Réclamation

La personne en charge de l'instruction du dossier effectue l'étude approfondie de la Réclamation.

A cet effet, elle consulte tous documents relatifs à l'opération contestée.

En cas de difficulté à obtenir les pièces justificatives souhaitées (notamment, en raison d'un accès confidentiel) ou à proposer une solution, elle en informe le RCCI ou la Direction Générale.

En cas de besoin, l'écoute des enregistrements de communications téléphoniques est effectuée conformément à la procédure spécifique.

Une fois les pièces justificatives réunies et l'analyse du dossier effectuée, la personne en charge de l'instruction du dossier remet à la Direction Générale un dossier comprenant les documents suivants :

- la copie de la Réclamation du Client,
- une note d'analyse, mentionnant le cas échéant la nature de l'opération contestée, les dysfonctionnements constatés, le caractère justifié (ou non) de la Réclamation, le préjudice subi par le Client (réel ou potentiel), les pièces justificatives,
- une proposition de réponse.

Ce dossier doit avoir été transmis à la Direction Générale dans un délai deux mois maximum, sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées, entre la date d'envoi de la réclamation écrite et la date d'envoi de la réponse au client.

En cas d'urgence, notamment lorsqu'il s'agit d'une opération pouvant générer une perte croissante dans le temps, l'instruction doit être réalisée en 2 jours maximum.

Si l'instruction nécessite des investigations complémentaires au-delà du délai initial de 30 jours, la Direction Générale doit en être informée.

2.2.5. Réponse

Toute réponse à une Réclamation est écrite, sauf demande expresse contraire du Client.

La preuve du traitement est donc matérialisée par une conclusion écrite du règlement de la Réclamation.

Cette réponse de la Société comprend :

- La date de réception de la Réclamation,
- Une déclaration précisant si la Réclamation est justifiée ou non,
- La manière dont NORMAN K. Asset Management propose de résoudre la réclamation,
- Les voies de recours possibles, notamment l'existence et les coordonnées du Médiateur de l'AMF,
- La signature du Président de NORMAN K. Asset Management.

La mention relative à la Médiation de l'AMF doit être comme suit :

« 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 ou par formulaire électronique accessible sur le site internet de l'AMF, http://www.amf-france.org/le_mediateur. »

La réponse doit parvenir au Client au plus tard dans les 2 mois suivant la date de réception de la Réclamation.

Une copie de la réponse est adressée au RCCI afin qu'il procède à son enregistrement sur le Registre des réclamations.

2.2.6. Prolongation du délai initial

Seules des circonstances particulières dûment justifiées peuvent permettre un dépassement de ce délai. Dans ce cas exceptionnel, le Client est informé, avant l'expiration du délai initial des 2 mois, du report de délai (une nouvelle date doit être mentionnée) et de sa justification.

2.3. CLOTURE DES RECLAMATIONS

A la suite des réponses apportées à la Réclamation, trois scénarios de clôture sont possibles :

CLOTURE OU ABANDON	PASSAGE EN CONTENTIEUX	ACCORD TRANSACTIONNEL
<p>Deux cas de figure :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le Client approuve la réponse formulée par la Société et la relation d'affaires se poursuit. • Le Client ne donne pas suite à la réponse formulée par la Société, mais la relation d'affaires se poursuit. 	<ul style="list-style-type: none"> • Une procédure contentieuse est engagée par le Client, insatisfait par les justifications apportées par la Société. • Le dossier est transmis à la filière juridique avec si nécessaire, le support d'avocats externes. • Le Responsable du traitement des réclamations clôture le dossier en précisant sa transmission à la filière juridique dans le cadre du contentieux. 	<ul style="list-style-type: none"> • Le Client n'est pas satisfait par les explications fournies mais accepte une proposition de dédommagement proposée par la Société. • L'acceptation du Client est formalisée par un accord transactionnel signé des deux parties, et dûment conservé par la Société.

3. RECOURS DU CLIENT AUPRES DU MEDIATEUR DE L'AMF

En cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à sa Réclamation, le Client peut alors recourir aux services de la Médiation de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF).

Il doit alors adresser sa demande de recours directement au Médiateur de l'AMF.

Les coordonnées du Médiateur et le formulaire de demande de médiation sont accessibles sur le site de l'AMF.

Dans ce cas, au sein de la Société la personne en charge de l'instruction et des relations avec le Médiateur est systématiquement un Membre de la Direction Générale.

4. SUIVI DU TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

4.1. ANALYSE DES RECLAMATIONS

Le suivi régulier et formalisé de la gestion des Réclamations des clients est une obligation réglementaire imposée dans le cadre de la protection de la clientèle. Ce suivi doit permettre d'effectuer un rapport régulier à la Direction générale et d'identifier notamment :

- Les manquements et mauvaises pratiques en matière de protection de la clientèle ;
- Les failles du processus de traitement des réclamations susceptibles de nuire à la protection des intérêts de la clientèle, de constituer ou de favoriser la survenance d'un risque opérationnel et/ou un risque de réputation.

Le RCCI s'assure que l'analyse faite des Réclamations permet de :

- **identifier les risques et problèmes** sous-jacents ;
- **définir et mettre en œuvre des actions correctrices** appropriées ;
- **alimenter le rapport annuel** établi et transmis à l'Autorité des Marchés Financiers (AMF) en application des dispositions de l'article 312-1 de son Règlement général.

4.2. REGISTRE DES RECLAMATIONS

Le Registre des réclamations est tenu par le RCCI (cf. *Annexe1*).

Le Registre contient notamment les informations suivantes :

- Individualisation et numérotation par année de chaque Réclamation ;
- Date de réception de chaque Réclamation ;
- Identification du Client ;
- Nature de la Réclamation ;
- Motif(s) de la Réclamation ;
- Description et Objet de l'instruction, le cas échéant ;
- Estimation du montant du dommage, le cas échéant ;
- Date et modalité de l'accusé de réception ;
- Date et modalité de la réponse ;
- Mesures prises pour éliminer la cause.

5. CONTROLES PERMANENT ET PERIODIQUE

5.1. CONTROLES DE 1^{ER} NIVEAU

Le 1^{er} niveau de contrôle est assuré au fil de l'eau, par la Direction Générale.

Ce contrôle concerne notamment pour chaque Réclamation :

- le suivi de traitement,
- La qualité et la pertinence du projet de réponse proposé,
- L'évaluation de l'éventuel dommage,
- Le dysfonctionnement éventuel à l'origine de la Réclamation
- Le respect des délais d'envoi de l'accusé de réception, de l'instruction et de la réponse.

5.2. CONTROLES DE 2^{EME} NIVEAU

Le 2^{ème} niveau de contrôle est assuré par le RCCI et/ou son délégataire.

Ce contrôle consiste à vérifier notamment :

- l'actualité de la procédure et son besoin éventuel de mise à jour,
- le respect des obligations et des diligences prévues par la procédure,
- la robustesse du processus de traitement des réclamations,
- la tenue et la mise à jour du Registre des réclamations,
- la remontée et du traitement de toutes réclamations et/ou anomalies constatées,
- le suivi de la mise en œuvre des actions correctrices,
- l'élaboration des rapports en matière de réclamation et leur prise en compte dans le rapport annuel destiné à l'AMF sur la conformité et le contrôle interne.

5.3. CONTROLE PERIODIQUE

Le contrôle périodique est assuré par CiD Consulting dans un cadre défini par une convention de sous-traitance.

Le contrôle périodique consiste à vérifier notamment :

- le respect des obligations et des diligences prévues par la procédure,
- l'actualité de la procédure et son besoin éventuel de mise à jour.

6. REGLEMENTATION & DOCTRINE APPLICABLES

Directive n°2014/65/UE du 15 mai 2014 (MIF) : Article 16 2°

Règlement délégué (UE) 2017/565 du 25 avril 2016 : Article 26

Directive 2009/65/CE du 13 juillet 2009 (OPCVM) : Articles 15 et 100

Code monétaire et financier : Article L621-19

Doctrine de l'AMF : Instruction AMF – Traitement des réclamations – DOC-2012-07

7. ANNEXE

7.1. ANNEXE 1 : REGISTRE DES RECLAMATIONS

Enregistrement de la réclamation							
Date	N° de l'opération	Opérateur enregistrant la réclamation	Client ou prospect concerné	Servie d'investissement concerné	N° de compte(s) le cas échéant	Forme de la réclamation (téléphone, netretien, fax, courriel, courrier postal, autre..)	Objet de la réclamation

Traitement de la réclamation						
Date	Opérateur ayant traité la réponse	Réponse donnée (par courriel, téléphone, courrier postal, autre)	Suite à donner	Visa du RCCI	Nature des pièces jointes	Emplacement des pièces jointes