

	<b>Procédure n° 3</b> <b>TRAITEMENT DES RECLAMATIONS</b>			
	<b>SERVICES CONCERNES : Tous les collaborateurs</b>			
	<b>Responsable : Back-Office</b>			
<b>Date de Création :</b> 19/04/2012	<b>Auteur :</b> PCI	<b>Validé par :</b>	<b>Modifié le :</b> 03/07/2013	<b>Validé par :</b>

### SUIVI DES MAJ

Date	Objet	Auteur	Validé par
19/04/2012	Gestion des réclamations clients	MV / CP	
16/05/2012	Mise à jour PCI	PCI	
11/04/2013	<b><i>Instructions 2012-07 : Traitement des réclamations</i></b>	PCI	
03/07/2013	<b><i>Mise à jour recueil des procédures</i></b>	PCI	

### OBJECTIF

S'assurer que la société de gestion dispose d'une procédure efficace et transparente en vue du traitement raisonnable et rapide des réclamations adressées par des clients non professionnels, existants ou potentiels, ou des porteurs de parts ou actionnaires d'OPCVM et enregistre chaque réclamation et les mesures prises en vue de son traitement.

### CADRE REGLEMENTAIRE

**Article 313-8 et 313-8-1 du Règlement Général de l'AMF**  
**Instructions 2012-07 : Traitement des réclamations**

### PRINCIPES GENERAUX

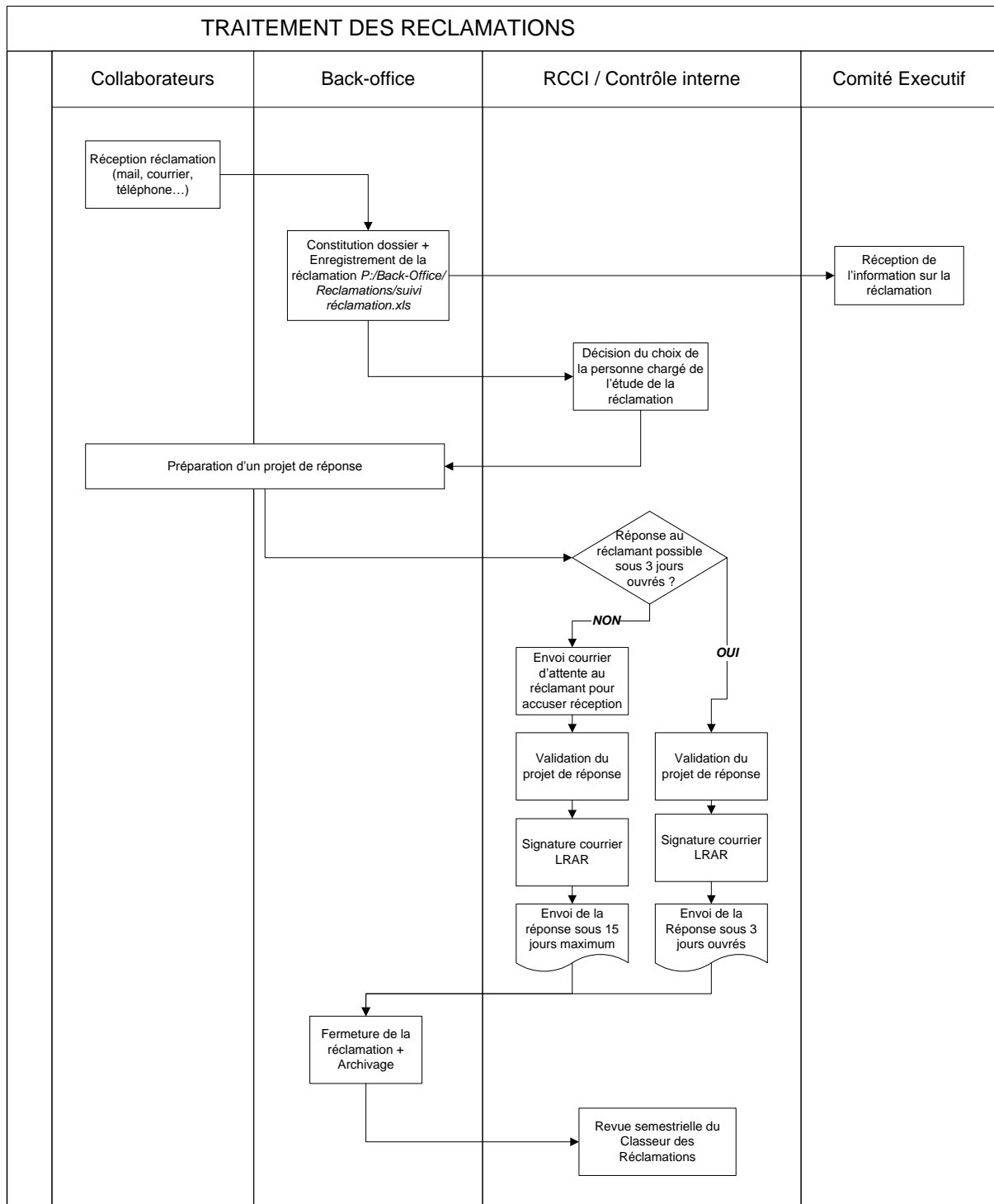
Toute réclamation orale ou écrite d'un client non professionnel existant ou potentiel ou d'un porteur de parts ou actionnaire d'OPCVM doit faire l'objet d'un traitement rapide et raisonnable.

NEXTSTAGE s'engage à traiter la réclamation de manière honnête, dans le respect de l'égalité des porteurs et ceci quelque soit le pays de résidence du réclamant.

Une information complète sur cette procédure de traitement des réclamations pourra être

remise gratuitement aux clients non professionnels et aux porteurs de parts ou actionnaires d'OPCVM.

## LOGIGRAMME



## METHODOLOGIE

<b>A</b>	<b>DEFINITION</b> <p>On entend par réclamation une déclaration actant du mécontentement du client envers le professionnel.</p> <p>Par exemple, sans que cela ne soit exhaustif, le cas de la personne qui considère :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- avoir subi un préjudice de notre fait ou en relation avec nous, ou l'un de nos partenaires,</li><li>- avoir subi des défauts de qualité de service,</li><li>- avoir vécu un écart entre ce qui lui avait été indiqué au moment de la commercialisation d'un fonds et la réalité des faits, ...</li></ul> <p>Une demande d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation n'est pas une réclamation.</p> <p>Le terme « client » utilisé dans cette procédure à un sens large : il intègre le client non professionnel existant ou potentiel ou le porteur de parts ou actionnaire d'OPCVM.</p>
<b>B</b>	<b>OUVERTURE DU DOSSIER DE RECLAMATION</b> <p>Tout Dirigeant, salarié, ou personne mise à disposition de la société de gestion, saisi d'une réclamation ou d'une plainte, doit impérativement la transférer au service du Back-Office qui sera tenue de l'accepter.</p> <p>La réclamation peut être reçue par tout moyen.</p> <p>Le chargé du Back-Office est en charge de la centralisation de toutes les réclamations.</p> <p>Le Comité Exécutif (Grégoire Sentilhes &amp; Jean-David Haas) et le RCCI sont informés des réclamations reçues.</p> <p>Le client peut adresser une réclamation dans la langue officielle ou dans l'une des langues officielles de l'État membre dans lequel un fonds de NextStage est commercialisé ou un service d'investissement fourni. Ces derniers recevront alors la réponse dans cette même langue.</p>
<b>C</b>	<b>DELAIS</b> <p>Toute réclamation ouverte devra obligatoirement faire l'objet d'un premier retour au client sous un délai de 3 jours ouvrable maximum, si la réponse ne peut pas se faire dans un délai aussi rapide, un courrier d'accusé réception est envoyé au plaignant.</p> <p>Si la demande est sensible ou présente des complications, une validation du contrôleur externe sera nécessaire.</p> <p>Le délai de réponse au client ne peut excéder 15 jours maximum après réception de la réclamation, sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées.</p> <p>La réponse doit être de préférence envoyée en LRAR.</p>

<b>D</b>	<b>TRAITEMENT DE LA DEMANDE</b>
	<p>Le Responsable BO oriente la réclamation vers le RCCI.</p> <p>Le RCCI désigne la personne en charge du traitement de la réclamation et de la préparation du projet de réponse. Cette personne peut être le RCCI lui-même.</p> <p>Le projet de réponse est validé par le RCCI.  Dans la réponse apportée au client il est spécifié que ce dernier, a la possibilité de contacter le médiateur de l'AMF au cas où la réponse apportée à sa réclamation ne lui conviendrait pas.</p> <p>La réponse définitive est signée par le RCCI ou un autre associé en cas d'indisponibilité du RCCI. Le chargé Back-Office pourra fermer la réclamation client.</p> <p>Un tableau de suivi des réclamations est centralisé au service Back-Office</p>
<b>E</b>	<b>SITE INTERNET</b>
	<p>NextStage met sur son site internet une note à l'attention des clients détaillant la procédure de traitements des réclamations.  Le traitement des réclamations est gratuit.</p>
<b>C</b>	<b>ARCHIVAGE</b>
	<p>Chaque nouvelle réclamation se voit attribuer un numéro d'ordre unique et est consignée dans un dossier regroupant toutes les réclamations. Sont reprises dans ce dossier toutes les correspondances avec le client ou d'autres intervenants au sujet de la réclamation.</p> <p>Il est tenu un registre unique sous format informatique (P:/Back-Office/Reclamations/suivi réclamation.xls) regroupant pour chaque réclamation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- son numéro d'ordre unique</li> <li>- sa date d'ouverture</li> <li>- le nom du client</li> <li>- le prénom du client</li> <li>- Un résumé très bref de la demande</li> <li>- Un résumé très bref de la solution</li> <li>- La date de clôture</li> </ul>
<b>D</b>	<b>CONTRÔLE</b>
	<p>Une revue semestrielle est faite au moment de la réunion des Valeurs Liquidatives Semestrielles par le Directeur Administratif et Financier, le RCCI et l'équipe Back-Office qui présentera toutes les réclamations reçues et traitées au cours du semestre en cours.</p>