



CLERVILLE
INVESTMENT MANAGEMENT

POLITIQUE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

Date : 15/12/2025

Version : 1.2

Contexte

Clerville SAS exerce une activité de qui regroupe plusieurs activités réglementées, telles que :

- Conseil en investissement
- Gestion sous mandat

Ces services sont parfois fournis à des clients non-professionnels.

Plusieurs textes de nature législative et réglementaire encadrent l'information du client sur les modalités d'examen des réclamations et sur le traitement de ces dernières.

De par ses activités, Clerville SAS est tenu d'élaborer une procédure de traitement des réclamations pour protéger la clientèle.

Les contrôles effectués au sein des différents acteurs et les informations de clients reçues par l'ACPR mettent en évidence des politiques de traitement des réclamations insuffisamment protectrices pour les clients.

« En conséquence, l'ACPR recommande des bonnes pratiques ayant pour objet de garantir à la clientèle :

- **une information claire et transparente** sur les modalités de **traitement des réclamations**, ainsi qu'un
- **accès facile** au système de traitement des réclamations ;
- un **traitement** des réclamations **efficace, égal et harmonisé** ;
- la mise en place d'éventuelles actions correctives à partir des dysfonctionnements identifiés à travers le traitement des réclamations » (*cf. Recommandation ACPR du 2015-03 du 26 février 2015*).

1 Références réglementaires

- Articles L. 314-12 et L. 314-13 et L. 316-1 du Code monétaire et financier
- Article 325-12-1 du Règlement Général de l'AMF
- Instruction AMF n°2012-07 : les recommandations de l'AMF et de l'ACPR sur le traitement des réclamations sont en vigueur depuis le 1er septembre 2012.
- Recommandation ACPR 2015-03 du 26 février 2015
https://acpr.banque-france.fr/fileadmin/user_upload/acpr/publications/registre-officiel/20150226-Recommandation-2015-R-03-de-l-ACPR.pdf

Dans ces recommandations, l'AMF et l'ACPR fixent des modalités de saisine et de traitement des réclamations plus protectrices de la clientèle. Il s'agit de garantir à l'ensemble de la clientèle :

- Une information claire et transparente sur les modalités de réception, de traitement des réclamations, ainsi qu'un accès facile et gratuit au système de traitement des réclamations,
- Un traitement des réclamations efficace, égal et harmonisé,
- La mise en place d'éventuelles actions correctives à partir des dysfonctionnements identifiés dans le traitement des réclamations.

En outre, Clerville SAS a un devoir d'information de son client :

- Avant la survenance de la réclamation, par la remise d'un document d'entrée en première relation précisant les modalités de traitement des réclamations,
- Au cours du processus de traitement des réclamations, en accusant réception de sa réclamation, en le tenant informé du déroulement de sa réclamation et en lui indiquant le cas échéant les voies de recours disponibles.

2 Définition d'une réclamation :

Une réclamation est une « déclaration actant le mécontentement d'un client envers un service ou un professionnel ».

Par exemple, une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification ou une demande d'avis ne constituent pas une réclamation.

3 Réception de la réclamation :

Clerville précise que la personne en charge du traitement auprès de laquelle le client devra adresser sa demande par une lettre recommandée avec accusé de réception est Jean-Marc Spitalier, en tant que Directeur Général de Clerville SAS.

L'adresse est : Clerville SAS, 10, rue Marbeuf 75008 Paris

L'adresse d'envoi d'un courriel : jms@clerville-france.com

4 Traitement et suivi de la réclamation :

Toute réclamation peut être transmise gratuitement. Clerville SAS doit s'engager à traiter la réclamation du client dans des délais légaux suivants :

- Dix jours ouvrables maximum à compter de la réception de la réclamation, pour 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.

Si le traitement de la réclamation par Clerville SAS ne donnait pas satisfaction au client, ce dernier aurait la possibilité de saisir un médiateur indépendant :

- Médiateur de l'ACPR : Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 61 rue Taitbout 75436 Paris Cedex 09
- Médiateur de l'AMF : 17 Place de la Bourse, 75082 Paris cedex 02. Pour davantage d'information sur la médiation de l'AMF, consulter le site <http://www.amf-france.org/> rubrique Médiation.

En cas d'échec, le litige pourrait être porté devant les tribunaux compétents. Traçabilité des réclamations :

Afin d'assurer la traçabilité des éventuelles réclamations qui seraient adressées par les clients, Clerville SAS élabore un outil de suivi des réclamations (cf. exemple en dernière page).

Dès réception de la réclamation, Clerville SAS reporte dans l'outil de suivi les informations suivantes : le nom du client, la date de réception de la réclamation, l'objet de la réclamation, le contrat, produit ou service visé par la réclamation, les personnes visées par la réclamation, les intervenants autres que le professionnel.

Personne habilitée à traiter les réclamations au sein du cabinet :

Clerville SAS désigne au sein de sa structure Jean-Marc Spitalier, Directeur Général de Clerville SAS à répondre officiellement à la réclamation. En fonction de la nature de la réclamation, celle-ci pourrait s'appuyer :

- Sur les services de gestion financières s'il s'agit d'une problématique liée à la gestion des mandats,
- Sur son conseil externe, s'il s'agit d'une problématique juridique,
- Ou à toute autre personne interne ou externe d'un niveau de qualification suffisant si nécessaire.

5 Amélioration des pratiques professionnelles :

Si une réclamation récurrente sur un même sujet venait à être identifiée, le traitement de cette problématique permettrait à Clerville de mettre en place un plan d'actions correctif en termes de pratique et/ou de sélection de produits et/ou de process de gestion afin de ne pas reproduire un dysfonctionnement.

6 Exemple d'outil de suivi des réclamations

Date de réception de la réclamation	Nom du client	Objet de la réclamation	Contrat, produit ou service visé par la réclamation	Personne(s) visée(s) par la réclamation	Autre(s) intervenant(s)	Date de l'accusé de réception	Date de la réponse	Réponse apportée à la réclamation	Dysfonctionnement identifié	Action corrective envisagée