



Information sur le traitement des réclamations et des plaintes

31 octobre 2023

Procédure de traitement de réclamations et des plaintes

© Optimum Gestion Financière S.A. 2011-2023. Tous droits réservés.

Version courante :

Dernière Révision :	31 octobre 2023
---------------------	-----------------

L'utilisation du genre masculin pour désigner des individus dans le présent document sert uniquement à alléger le texte et désigne autant les femmes que les hommes. À moins que le contexte dans lequel un mot particulier est employé n'indique clairement le contraire, les mots au singulier s'entendent également au pluriel et inversement.

Table des matières

1. Contexte, objectifs et périmètre	4
2. Définitions et Acronymes	4
3. Principes directeurs	4
4. Accès au système de traitement des réclamations.....	5

1. Contexte, objectifs et périmètre

Optimum gestion financière (ci-après, « la Société ») dispose d'une procédure pour le traitement des réclamations et des plaintes adressées par un client, qu'il soit professionnel ou non professionnel.

Il est entendu par plainte ou réclamation une déclaration actant le mécontentement d'un client envers un professionnel. Une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification ou une demande d'avis n'est pas une plainte/réclamation.

Ne constitue également pas une réclamation toute démarche informelle visant à faire corriger un problème particulier ou faire évoluer un produit ou service proposé par la Société, dans la mesure où cette démarche est traitée dans le cadre des activités régulières de la Société et que le client n'a pas entendu porter plainte.

Cette procédure concerne à la fois les porteurs des parts des OPC (Organismes de Placement Collectif) gérés par la Société mais aussi les clients gérés sous mandat ou pour lesquels la Société fournit un service d'investissement quelconque au sens de la directive MIF 2. Elle a pour objectif le suivi qualitatif permanent des prestations et, lorsque cela est nécessaire, l'amélioration des prestations fournies.

Les clients ayant signé un mandat de gestion avec la Société disposent également des informations relatives à la démarche et aux modalités de traitement des réclamations via la documentation qui leur a été remise lors de l'entrée en relation.

2. Définitions et Acronymes

- « **AMF** » signifie l'Autorité des marchés financiers, laquelle est l'autorité qui veille à la protection de l'épargne, à l'information des investisseurs et au bon fonctionnement des marchés financiers en France ;
- « **Conseil d'administration** » désigne le Conseil d'administration de la Société ;
- « **La Société** » signifie Optimum gestion financière ;
- « **Procédure** » signifie la présente *Procédure de traitement des réclamations et des plaintes* ;
- « **OPC** » signifie Organismes de Placement collectif ;
- « **MIF** » signifie Marchés d'Instruments Financiers ;
- « **SGP** » signifie Société de Gestion de Portefeuille ;
- « **RCCI** » signifie Responsable de la Conformité et Contrôle Interne ;
- « **RGAMF** » signifie Règlement général de l'Autorité des marchés financiers.

3. Principes directeurs

La Société reconnaît l'importance du traitement des réclamations et des plaintes dans le cadre de la relation avec sa clientèle.

Tout employé saisi d'une réclamation faite par un client non-professionnel, existant ou potentiel, doit la transmettre, dès sa réception ou dès qu'il en est avisé, au Responsable de la Conformité et du Contrôle Interne (« RCCI »).

Afin d'identifier rapidement toute correspondance pouvant potentiellement correspondre à la définition d'une réclamation, il est à noter que tout courrier reçu incluant ceux avec mentions spéciales comme « personnel et confidentiel » ou « au soin de » est ouvert par une personne désignée, avant la distribution.

Par défaut, la personne désignée est le Gérant financier.

La Société a mis en place une organisation du traitement des réclamations et des plaintes qui :

- Permet au client de présenter sa réclamation gratuitement à son interlocuteur habituel ;
- Permet de respecter les délais de traitement qui ont été communiqués au client, à savoir :
 - **Dix (10) jours ouvrables maximum** à compter de la date de réception de la réclamation, pour en accuser réception, sauf si la réponse elle-même est apportée au client dans ce délai ;
 - **Deux (2) mois maximum** entre la date d'envoi de la réclamation et la date d'envoi de la réponse au client sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées ;
 - Prévoit les modalités d'enregistrement des réclamations et du suivi de leur traitement en interne (Annexe 2 de la présente procédure).

L'article 321-41 du RGAMF impose aux SGP un suivi similaire pour les clients résidant dans un autre État membre de l'Union Européenne et ce tant pour l'activité de gestion individuelle que collective.

4. Accès au système de traitement des réclamations

Les réclamations sont adressées par écrit à l'adresse suivante :

Par courrier :

RCCI
Optimum Gestion Financière S.A.
94, rue de Courcelles
75008 Paris

Par courrier électronique :

info@optimumfrance.com

Le médiateur de l'AMF peut également être contacté via l'adresse suivante :

Autorité des Marchés Financiers (AMF)
Médiateur de l'AMF
17 Place de la Bourse
75082 Paris Cedex 02

Les clients sont informés par tout moyen également de l'existence d'une charte et d'un formulaire de médiation :

- [Charte de médiation](#)
- [Formulaire de médiation](#)
- [Suivi du dossier de médiation](#)