



PROCEDURE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

Traitement des réclamations adressées par des clients professionnels et non professionnels, existants ou potentiels, ou par des porteurs de parts ou actionnaires d'OPC gérés par Architas France

ARCHITAS France

Date : 6 Mai 2019

TABLE DES MATIERES

1. PREAMBULE	3
2. TEXTES APPLICABLES	3
3. OBJECTIF	3
3.1. CLIENTELE CONCERNEE	3
3.2. GARANTIES OFFERTES AUX CLIENTS	3
3.3. NOTION DE RECLAMATION	4
4. PROCESSUS DE DEPOT D'UNE RECLAMATION	4
4.1. COMMENT PUIS-JE ADRESSER UNE RECLAMATION ?	4
4.2. LES RECLAMATIONS ADRESSEES A ARCHITAS FRANCE SONT-ELLES GRATUITES ?	4
4.3. QUEL EST LE DELAI DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS ?	4
4.4. QUELLE EST LA LANGUE APPLICABLE LORSQUE JE SOUHAITE FORMULER UNE RECLAMATION ?	5
4.5. LES INFORMATIONS TRANSMISES FERONT-ELLES L'OBJET D'UN TRAITEMENT INFORMATIQUE ?	5
4.6. ARCHITAS FRANCE, NE TRAITE PAS MA RECLAMATION DANS LES DELAIS PREVUS, LA REJETTE OU REFUSE D'Y FAIRE DROIT EN TOTALITE OU PARTIELLEMENT, QUEL AUTRE RECOURS EXISTE-T-IL ?	5

1. Préambule

En tant que société de gestion de portefeuille, Architas France est tenue d'établir et de maintenir opérationnelle une procédure en vue du traitement des réclamations adressées par des clients (professionnels et non professionnels), existants ou potentiels ou par des porteurs de parts ou actionnaires d'OPC gérés par Architas France.

2. Textes applicables

- Articles 318-10 et 318-10-1 du Règlement Général de l'AMF pour la gestion de FIA
- Articles 321-40 et 321-41 du Règlement Général de l'AMF pour la gestion d'OPCVM
- Article 26 du Règlement Délégué 2017/565 pour la fourniture d'un service d'investissement
- Instruction AMF DOC-2012-07

3. Objectif

3.1. Clientèle concernée

La procédure de traitement des réclamations est applicable :

- Aux clients non professionnels et aux clients professionnels à qui il est proposé un service d'investissement (conseil en investissement, réception et transmission d'ordre ou gestion de portefeuille pour le compte de tiers) ;
- A tous souscripteurs de parts ou actionnaires des OPCVM ou FIA gérés par Architas France (même lorsque la gestion de l'OPCVM ou du FIA est déléguée).

En l'état actuel, Architas France n'a de relations commerciales qu'avec des clients professionnels et n'a pas de politique commerciale orientée vers les clients non professionnels.

Il est à souligner que la procédure de traitement des réclamations est applicable aux clients, porteurs de parts ou actionnaires des OPCVM ou FIA commercialisés par Architas France ou par un tiers, qu'ils soient existants ou potentiels. Le terme de client au sens de la présente procédure désigne donc aussi bien les clients existants que potentiels.

Un client non professionnel se définit par opposition par rapport au client professionnel. Un client non professionnel est donc un client qui ne possède pas l'expérience, les connaissances ni la compétence nécessaire pour prendre ses propres décisions d'investissement et évaluer correctement les risques qu'il encourt. Au titre de la présente procédure, les entités du groupe AXA, clientes d'Architas France, sont considérées comme des clients professionnels pour lesquels les dispositions de la présente procédure sont également applicables.

3.2. Garanties offertes aux clients

La procédure mise en œuvre par Architas France doit être efficace et transparente en vue de garantir un traitement raisonnable et rapide des réclamations.

A cette fin, les clients disposent des garanties suivantes :

- Un traitement gratuit des réclamations ;
- Un accusé de réception de la réclamation dans un délai de 10 jours ouvrables maximum à compter de la réception de la réclamation, sauf si la réponse elle-même est apportée au client dans ce délai.

- (iii) Une réponse sous un délai maximum de deux mois, à compter de la date de réception de la réclamation (sauf circonstances particulières dûment justifiées) ;
- (iv) Un traitement égal et harmonisé des réclamations.

En conséquence, sur simple demande, ou en cas de réclamation, les clients recevront un courrier d'information relatif à la présente procédure précisant leurs droits (Annexe 3).

3.3. Notion de réclamation

On entend par « réclamation » une déclaration, émanant d'un client ou d'un tiers (dépositaire, délégataire, etc.), actant du mécontentement envers Architas France. Elle peut être orale ou écrite et peut concerner un membre du personnel du Groupe, un standard, un service ou un produit.

Une demande d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation ne sera pas considérée comme une réclamation au titre de la présente procédure.

4. Processus de dépôt d'une réclamation

4.1. Comment puis-je adresser une réclamation ?

Les réclamations peuvent être adressées à Architas France suivant les moyens suivants :

- (i) Par courrier à l'adresse suivante :

ARCHITAS FRANCE
RECLAMATION CLIENT
Tour Majunga
6 Place de la Pyramide
92908 PARIS LA DEFENSE Cedex

- (ii) Par courrier électronique à l'adresse électronique suivante
serviceclients.france@architass.com

Merci de bien vouloir préciser dans l'objet la mention suivante : **RECLAMATION CLIENT**

4.2. Les réclamations adressées à ARCHITAS FRANCE sont-elles gratuites ?

Les clients peuvent adresser des réclamations gratuitement à Architas France.

4.3. Quel est le délai de traitement des réclamations ?

Architas France s'attachera à répondre aux réclamations qui lui parviendront dans un délai maximum de deux mois à compter de leur date de réception, sauf circonstances particulières qui donneront lieu à justification.

4.4. Quelle est la langue applicable lorsque je souhaite formuler une réclamation ?

Les réclamations doivent être formulées en français. Dans le cas où une réclamation serait formulée dans une langue autre que le français, Architas France fera ses meilleurs efforts pour traiter au mieux la demande.

Les réponses aux réclamations seront adressées en langue française. Si Architas France venait à accompagner la réponse d'une traduction dans une autre langue, seule la version française aurait valeur juridique.

4.5. Les informations transmises feront-elles l'objet d'un traitement informatique ?

Oui, les données adressées à Architas France dans le cadre de la procédure de traitement des réclamations sont susceptibles de donner lieu à un traitement informatique.

Les informations collectées auront pour objectif de permettre à Architas France de traiter au mieux les réclamations que vous seriez susceptible de formuler, relatives à la fourniture d'un service d'investissement, ou à la gestion d'un OPCVM ou d'un Fonds d'Investissement Alternatif (FIA).

Les informations recueillies pourront faire l'objet d'un traitement informatique destiné à l'enregistrement de chaque réclamation ainsi que des mesures prises en vue de leur traitement conformément aux dispositions des articles 318-10 et 318-10-1 et 321-40 et 321-41 du Règlement Général de l'AMF, pour une durée maximale de 5 ans après le traitement de la réclamation.

Conformément à la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 dans sa version modifiée et la Directive européenne 95/46/CE modifiée par le règlement européen 2016/679, telles qu'interprétées et appliquées par la CNIL, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent, que vous pouvez exercer auprès d'Architas France à l'adresse suivante :

ARCHITAS FRANCE
DEMANDE D'ACCES OU DE RECTIFICATION
Tour Majunga
6 Place de la Pyramide
92908 PARIS LA DEFENSE Cedex
Email : serviceDPO.france@architاس.com

4.6. ARCHITAS FRANCE, ne traite pas ma réclamation dans les délais prévus, la rejette ou refuse d'y faire droit en totalité ou partiellement, quel autre recours existe-t-il ?

Les réclamations peuvent également être adressées gratuitement au Médiateur de l'AMF compétent concernant le traitement des réclamations portant sur tout instrument financier, tout service d'investissement :

Autorité des marchés financiers

Le Médiateur
17 place de la Bourse
75082 PARIS CEDEX 02

www.amf-france.org