

Référence : II-5	<b>Procédure de traitement des réclamations</b>	<b>Date de création :</b> 21/03/2017
<b>Auteur :</b> Ophélie Barlier		<b>Date de mise à jour :</b> 04/02/2021

Services et/ou collaborateurs concernés : l'ensemble du personnel de KEYS REIM

Procédure validée le :

05/02/2021

Par (nom, fonction et la signature)

- Pierre Mattei, le président



Diffusion de la procédure :

La procédure est diffusée par le service conformité, par envoi de la procédure par mail à tous les services/ collaborateurs concernés, puis par mise sur Google Drive accessible à l'ensemble des salariés de Keys Reim à l'emplacement dédié aux procédures.

L'original signé est conservé par le service conformité dans le classeur « Recueil de procédures de KEYS REIM ».

**Suivi des mises à jour de la procédure :**

Date	Modifications apportées
23/10/2018	Changement du RCCI et des dirigeants
23/10/2020	Intégration de la thématique ESG
04/02/2021	Précision ESG + modification de l'adresse du siège social

**Références réglementaires :**

- **Articles 318-10 et 318-10-1 du Règlement Général de l'AMF**
  - mise en place de procédures de traitement rapide et efficace des réclamations
  - mise à disposition de la procédure
- **Instruction AMF n°2012-07**
- **Recommandation ACP n°2011-R-05**
  - définition
  - modalités de traitement (délais, suivi et contrôle)
- **Article L152-1 du code de la consommation**
- **Référentiel Label ISR**

**Sommaire :**

<b>1. CHAMP D'APPLICATION .....</b>	<b>3</b>
<b>2. MODALITES DE SAISINE DE LA SOCIETE DE GESTION.....</b>	<b>3</b>
<b>3. TRAITEMENT DE LA RECLAMATION.....</b>	<b>4</b>
3.1.1. Centralisation et délais de traitement.....	4
3.1.1. Traitement de la réclamation.....	5
3.1.2. Suivi .....	5
<b>4. INFORMATION DES CLIENTS / PORTEURS : POLITIQUE.....</b>	<b>6</b>
<b>5. COMMERCIALISATION DES PRODUITS ET SERVICES PAR UN TIERS .....</b>	<b>7</b>
<b>6. RECOURS A UN AVOCAT / COMPTABILISATION D'UNE PROVISION .....</b>	<b>7</b>
<b>7. ENREGISTREMENT DES RECLAMATIONS ET DES MESURES PRISES .....</b>	<b>7</b>

## CHAMP D'APPLICATION

Ces dispositions portent sur :

- l'obligation, pour le professionnel, de s'engager à **répondre à la réclamation d'un client ou prospect dans un délai maximum de deux mois**, sauf circonstances particulières dûment justifiées, et, si la réponse n'est pas immédiatement apportée, d'en accuser réception dans un délai de dix jours ouvrables maximum,
- la mise en place d'un dispositif de traitement des réclamations permettant un **traitement égal et harmonisé**,
- l'affectation des **ressources et de l'expertise nécessaires** pour ce traitement,
- l'obligation de **suivi des réclamations** afin d'identifier et de remédier aux dysfonctionnements.

KEYS REIM a établi et maintient une procédure opérationnelle en vue du traitement rapide, efficace et gratuit des réclamations adressées par ses clients/porteurs de parts dans le cadre de ses activités de gestion collective (clients professionnels) et conseil en investissement.

Les sociétés de gestion appliquant la réglementation financière issue du règlement général et de son instruction d'application peuvent être considérées comme respectant les dispositions de code de la consommation, sous réserve de faire profiter du dispositif de traitement des réclamations l'ensemble des consommateurs personnes physiques quel que soit leur statut au regard de la directive MIF.

### Définition :

On entend par *réclamation* une **déclaration actant du mécontentement du client ou prospect envers le professionnel** : celui-ci estime que la prestation reçue, fournie ou conseillée par la société de gestion ne correspond pas à ses attentes ou ses besoins.

Une demande d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation n'est pas une réclamation.

Ne sont donc pas considérées comme des réclamations :

- les demandes d'informations marketing particulières/dérogatoires,
- les sollicitations,
- les demandes de service,
- les suggestions/propositions,
- les demandes d'informations ou celles liées à une simple incompréhension.

## MODALITES DE SAISINE DE LA SOCIETE DE GESTION

KEYS REIM a désigné le RCCI, comme responsable de la réception et traitement des réclamations clients.

Tout client ou prospect souhaitant adresser une réclamation à KEYS REIM est invité à adresser un courrier à l'adresse suivante :

SAS KEYS REIM  
A l'attention du RCCI  
11 rue Jean Mermoz  
75008 Paris

Une réclamation peut également être adressée à KEYS REIM :

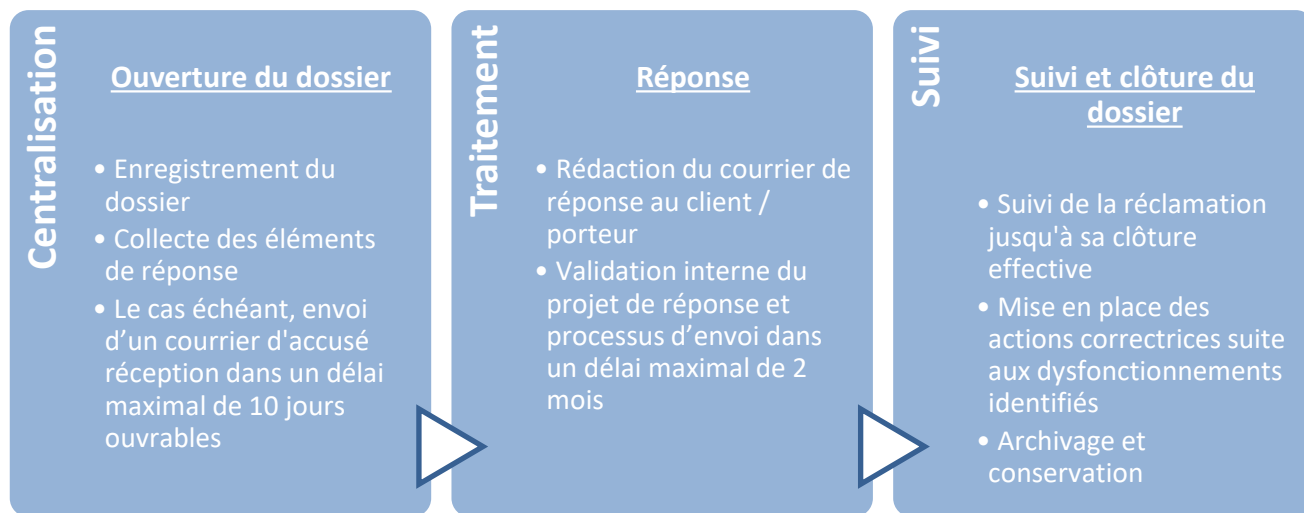
- par mail : [reclamations@keys-reim.com](mailto:reclamations@keys-reim.com)

Suivant le mode de communication utilisé, KEYS REIM se réserve le droit de demander un courrier de réclamation à ses clients/porteurs de parts afin qu'il n'y ait aucun doute sur l'objet ou la raison de la réclamation.

Le client ou prospect est alors invité à fournir ses coordonnées (adresse postale, adresse email, téléphone).

## TRAITEMENT DE LA RECLAMATION

### 1.1.Organisation interne



### Centralisation et délais de traitement

Lorsqu'une réclamation orale ou écrite du client ou prospect est reçue par un collaborateur autre que le RCCI, il en fait une synthèse **immédiatement** au RCCI.

Le Président est systématiquement tenu informé des réclamations reçues.

Le RCCI renseigne le tableau de centralisation des réclamations (annexe 2), disponible sur le google-drive et crée un dossier dans lequel elle classe les éléments.

Le RCCI se rapproche du ou des collaborateur(s) concernés afin de collecter les éléments nécessaires à leur compréhension et à la préparation de la réponse.

KEYS REIM s'engage à **accuser réception** de toute réclamation dans un délai de **10 jours ouvrables**, par tout moyen. Le client ou prospect est ainsi informé que sa réclamation est en cours de traitement, et de la politique mise en place au sein de la société de gestion.

Une réponse apportée à la réclamation dans ce délai dispense KEYS REIM d'accuser réception de la réclamation.

KEYS REIM s'engage à **répondre** à toute réclamation dans un délai de **2 mois maximum** sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées.

### 3.1.1. Traitement de la réclamation

Le traitement de la réclamation est effectué par le directeur du service concerné en lien avec le RCCI, un projet de réponse est ainsi établi. Le RCCI procède à la validation de la réponse en s'assurant qu'elle soit appropriée, conforme à la réglementation et respectueuse des intérêts du client. La Direction Générale de KEYS REIM participe à la validation de la réponse. Lorsque la réclamation porte sur le traitement des critères environnementaux, sociaux et de gouvernance, le responsable ESG contribue à la réponse.

Cette réponse doit donner au client ou prospect des explications claires et explicites sur l'objet de son mécontentement.

Si l'incident émane d'une faute commise par un prestataire externe (par exemple le dépositaire, conservateur, le teneur de compte, etc.), un projet de courrier à destination du prestataire en cause est également rédigé par le directeur du service concerné en lien avec le RCCI.

Le courrier est ensuite adressé au client ou prospect par lettre recommandée avec accusé de réception.

### Suivi

Le suivi des réclamations reçues est assuré par le RCCI qui veille notamment à ce que les réponses soient formulées dans les délais impartis.

Ce suivi permet à KEYS REIM d'identifier les mauvaises pratiques ou les éventuels dysfonctionnements dans les processus opérationnels puis de mettre en œuvre les actions correctives appropriées.

La Base réclamations permet de mettre en évidence les délais de réponses et de connaître à tout moment le « stock » éventuel de réclamations, les réponses apportées, ainsi que les thèmes ayant conduit à réclamation.

L'analyse des dossiers de réclamation doit permettre à la société de gestion de définir et de mettre en place des mesures correctives, afin d'améliorer ou de corriger des défaillances internes mises en lumière par la réclamation.

Dans le cas où l'analyse de la réclamation d'un investisseur ou d'un distributeur conduit à adapter la stratégie d'investissement ou des règles de gestion, en matière d'ESG ou non, les modifications de la documentation juridique du fonds seront réalisées selon les modalités prévues dans les règlements/prospectus et seront validées lors d'un comité Nouvelle Activité/Nouveau Produit (NAP).

Les copies des différents courriers, et de tout autre document émis dans le cadre du traitement du dossier, sont conservées pendant toute la relation avec le client et durant une période additionnelle de **5 ans** à compter de la clôture de la relation.

## 1.2. Recours au Médiateur

KEYS REIM ne dispose pas elle-même d'un service de médiation interne.

Toutefois, si KEYS REIM rejette la réclamation ou qu'elle refuse d'y faire droit en totalité ou partiellement, la réponse adressée au client l'informe de la possibilité de saisir le médiateur indépendant de l'AMF :

### AMF

Madame Marielle Cohen-Branche  
Médiateur de l'AMF  
17 place de la Bourse  
75082 Paris Cedex 02  
Télécopie : 01.53.45.59.60  
<http://www.amf-france.org/>

Le formulaire de demande de médiation auprès de l'AMF ainsi que la charte de la médiation sont disponibles sur le site <http://www.amf-france.org/Le-mediateur-de-l-AMF/Presentation.html?>.

## INFORMATION DES CLIENTS / PORTEURS : POLITIQUE

KEYS REIM informe les clients (annexe 1) de sa politique via son site Internet.

La politique indique :

- les modalités de saisine de KEYS REIM,
- les délais de traitement des réclamations prévu dans la procédure,
- l'existence du dispositif de médiation.

## **COMMERCIALISATION DES PRODUITS ET SERVICES PAR UN TIERS**

---

Dans le cadre des conventions conclues avec les distributeurs des produits de KEYS REIM, celle-ci veille à ce que l'information donnée au client / porteur de parts par les distributeurs soit d'un niveau équivalent à celle qu'elle communique à ses propres clients.

Les conventions de distribution prévoient que « Le Distributeur informe Keys REIM des réclamations reçues et convient avec ce dernier de la réponse à apporter au Souscripteur. »

Dans le cas où KEYS REIM recevrait directement une réclamation de la part de l'investisseur final mettant en cause le distributeur, elle transmet ladite réclamation afin que ce dernier en assure le traitement.

## **RECOURS A UN AVOCAT / COMPTABILISATION D'UNE PROVISION**

---

Dans le cadre d'une simple réponse ou d'un litige plus important, KEYS REIM pourra recourir à l'assistance d'un avocat.

Concernant le passage des provisions afin d'anticiper les frais encourus par le contentieux, la décision d'enregistrer ou non une provision appartient à la Direction, en fonction de son appréciation du risque.

## **ENREGISTREMENT DES RECLAMATIONS ET DES MESURES PRISES**

---

Les documents relatifs à la réclamation doivent être conservés 5 ans à compter de la date de réception de la réclamation.

Les réclamations et réponses apportées sont classées et scannées dans le dossier du client concerné.

Sont également rangés à la suite, les éventuelles procédures prises en conséquence de la réclamation ainsi que tout document utile à la résolution du problème soulevé le cas échéant.

## ANNEXE I

### Politique de traitement des réclamations

Le présent document décrit la politique mise en place par KEYS REIM pour traiter les réclamations adressées par ses clients potentiels et ses clients, conformément à l'article 318-10 du Règlement Général de l'AMF (Autorité des Marchés Financiers) et à l'instruction AMF n° 2012-07.

Seules les déclarations actant du mécontentement du client envers le professionnel sont concernées, à l'exclusion des demandes d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation.

#### MODALITES DE SAISINE DE LA SOCIETE KEYS REIM

Pour toute réclamation, vous pouvez nous contacter selon les modalités suivantes :

- **Par courrier :**

SAS KEYS REIM  
A l'attention du RCCI de Keys REIM  
24 Rue des Capucines  
75002 Paris

- **Par mail :**

**reclamations@keys-reim.com**

*Pour bien vous assurer que votre réclamation nous est parvenue, nous vous recommandons de nous l'adresser en demandant un accusé de réception.*

#### DELAIS DE TRAITEMENT DE LA RECLAMATION

KEYS REIM s'engage à traiter votre réclamation dans les délais 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.

## PROCESSUS DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS AU SEIN DE KEYS REIM

KEYS REIM enregistre toutes les réclamations reçues et les transmet au Responsable de la Conformité et du Contrôle Interne (RCCI) qui procède à l'analyse de ces dernières afin de recenser les éléments de réponse à apporter. Le RCCI et la Direction Générale de KEYS REIM participent à la validation de la réponse qui vous sera communiquée tout en s'assurant qu'elle soit appropriée, conforme à la réglementation et respectueuse de vos intérêts. Lorsque la réclamation porte sur le traitement des critères environnementaux, sociaux et de gouvernance, le responsable ESG contribue à la réponse.

## DISPOSITIF DE MEDIATION

En cas d'insatisfaction quant aux suites données à votre réclamation, vous pouvez faire appel au Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers.

Contacter le Médiateur par courrier :

**AMF**  
Madame Marielle COHEN-BRANCHE  
Médiateur de l'AMF  
17, place de la bourse 75082 PARIS CEDEX 02  
Fax : 01.53.45.59.60

Un formulaire de saisine électronique est également disponible sur le site internet de l'AMF : [www.amf-france.org](http://www.amf-france.org)

Cependant, avant de saisir le médiateur, il est nécessaire que le client effectue sa première démarche auprès de la société KEYS REIM.

ANNEXE II

Base réclamations

Les champs marqués d’une étoile sont préconisés par la réglementation

Base réclamations NOM DE LA SGP															
#	Date de réception de la réclamation *	Modalités de réception de la réclamation (courrier, mail...)	Nom du Client / Partenaire / Tiers à l'origine de la réclamation *	Date du fait générateur de la réclamation	Objet de la réclamation *	Date d'aboutissement réception	Contrat, produit ou service visé par la réclamation *	Collaborateur en charge de la réponse	Nom des intervenants autres que le professionnel, le département ou le service visé par la réclamation *	Réponse apportée à la réclamation *	Date de réponse au client *	Dysfonctionnements identifiés*	Action(s) corrective(s) menée(s) (création de procédure, renforcement des moyens, nouvelle organisation...)	Impact financier, le cas échéant	Statut de la réclamation (en cours / clôturée)
1															
2															
3															
4															
5															
6															
7															
8															
9															
10															


# II-2\_Procédure de traitement des réclamations

Final Audit Report

2021-02-05

Created:	2021-02-05
By:	Ophélie Barlier (o.barlier@keys-reim.com)
Status:	Signed
Transaction ID:	CBJCHBCAABAAQm5l5Ja9Cv8gs02J4YaRX_Gc2EWZWN6l

## "II-2\_Procédure de traitement des réclamations" History

-  Document created by Ophélie Barlier (o.barlier@keys-reim.com)  
2021-02-05 - 3:34:55 PM GMT- IP address: 90.3.218.131
-  Document emailed to Pierre Mattei (p.mattei@keys-am.com) for signature  
2021-02-05 - 3:35:49 PM GMT
-  Email viewed by Pierre Mattei (p.mattei@keys-am.com)  
2021-02-05 - 3:46:19 PM GMT- IP address: 92.184.105.230
-  Document e-signed by Pierre Mattei (p.mattei@keys-am.com)  
Signature Date: 2021-02-05 - 3:46:44 PM GMT - Time Source: server- IP address: 92.184.105.230
-  Agreement completed.  
2021-02-05 - 3:46:44 PM GMT