

1. Contexte et réglementation applicable

Depuis le 3 janvier 2018, le traitement des réclamations des clients des entreprises d'investissement est régi par l'article 26 du Règlement délégué n°2017/565 de la Commission européenne.

Cet article oblige les entreprises d'investissement à mettre en œuvre et à garder opérationnelles des politiques et des procédures transparentes de gestion des réclamations adressées par des clients ou des clients potentiels en vue de leur traitement rapide.

Il précise que la politique de gestion des réclamations fournit des informations claires, précises et actualisées sur le processus de traitement des réclamations.

Le présent document constitue ainsi la politique de gestion des réclamations visée par l'article 26 du Règlement délégué n°2017/565, étant précisé que le terme de « réclamation » correspond au terme de « plainte » utilisé dans l'article 26.

Par ailleurs, dans la suite du document, **le terme « clients » désigne tant les clients avec lesquels CDC Placement est déjà en relation d'affaires que les clients potentiels**, qu'elle que soit leur catégorisation (client non-professionnel, client professionnel, contrepartie éligible).

2. Principe général : un dispositif de traitement des réclamations commun pour les services d'investissement proposés par CDC Placement et l'activité de tenue de compte-conservation (TCC) de la Caisse des Dépôts (CDC)

Partant du constat que les clients de CDC Placement qui disposent d'un compte-titres à la CDC (particulièrement les personnes physiques) distinguent difficilement la frontière qui sépare la TCC et les services d'investissement (principalement la réception-transmission d'ordres), il a été décidé d'adopter un dispositif de traitement des réclamations commun pour ces deux types d'activités bien qu'elles soient réglementairement et opérationnellement distinctes.

L'objectif est de simplifier les démarches de la clientèle.

Ce principe général se traduit concrètement de la manière suivante :

- Les services auxquels les réclamations peuvent être adressées et qui sont en charge de l'examen et du traitement des réclamations, notamment le Service titres de la Banque des Territoires (BdT) de la CDC, sont mutualisés entre la CDC et CDC Placement ;
- Ces services traitent les réclamations des clients en suivant une procédure commune (procédure « Réclamations » - référence : CLI 010 010 S/R) et en s'appuyant sur des outils communs (notamment ceux utilisés pour la tenue du registre des réclamations).

3. Processus de gestion des réclamations

3.1 Information des clients

Conformément à la réglementation, le processus de gestion des réclamations est mis à disposition des clients sur les pages internet www.cdcplacement.fr (texte en annexe).

Il est également communiqué au client qui en fait la demande ou en accusant réception de la réclamation.

3.2 Destinataires de la réclamation

Les clients peuvent adresser une réclamation :

- Auprès de leur Conseiller Clientèle lors d'un rendez-vous, par téléphone, par courrier ou par courriel;
- Ou auprès du Service Titres, soit par courriel : relationtitres@caissedesdepots.fr, soit par courrier à l'adresse: CAISSE DES DEPÔTS - Direction des Clientèles bancaires - Service Titres - 15 quai Anatole France - 75356 PARIS.

Pour les réclamations formulées à l'oral (numéro de téléphone non surtaxé, lieu d'accueil de la clientèle...) ou par messagerie instantanée ne permettant pas au réclamant de disposer d'une copie datée de sa réclamation, le client est invité à formaliser son mécontentement au moyen d'un support écrit durable s'il ne peut lui être donné immédiatement entière satisfaction.

Ils doivent fournir toutes les informations et pièces utiles à l'examen de leur réclamation.

3.3 Accusé réception de la réclamation

Un accusé réception de la réclamation est envoyé au client dans un délai maximum de 2 jours ouvrés à compter de la réception de la réclamation, sauf à ce que la réponse à apporter à la réclamation soit suffisamment simple pour être envoyée avant le délai requis pour accuser réception.

3.4 Réponse à la réclamation

La réponse définitive est communiquée au client dans un délai de 2 mois maximum en considération de la complexité de la problématique

Conformément à l'article 26 du Règlement délégué 2017/565, la réponse précise que si elle ne satisfait pas le client, celui-ci peut saisir le Médiateur de l'AMF ou intenter une action au civil.

4. Contrôle et reporting

Le RCSI de CDC Placement s'assure que les réclamations des clients sont traitées dans le respect de la réglementation et des procédures applicables. Il s'assure, notamment, de la centralisation de l'information relative aux réclamations.

Les réclamations portant sur les services d'investissement fournis par CDC Placement font l'objet d'un reporting dans le questionnaire annuel du RCSI remis à l'AMF. Ce reporting est établi en coordination avec la CDC.

ANNEXE

COMMENT EXPRIMER UNE RECLAMATION ?

Conformément à la réglementation, CDC Placement a mis en place un dispositif de traitement des réclamations exprimées par ses clients.

Une réclamation désigne toute expression de mécontentement adressée à un professionnel, concernant ses produits ou le processus même de traitement des réclamations, duquel une réponse ou une solution est explicitement ou implicitement attendue.

Il vous est ainsi possible de nous transmettre votre réclamation dans les conditions suivantes :

- Après de votre Conseiller lors d'un rendez-vous, par téléphone, par courrier ou par courriel ;
- Ou auprès du Service Titres, par courriel : relationtitres@caissedesdepots.fr, ou par courrier à l'adresse :

CAISSE DES DEPÔTS
Direction des Clientèles bancaires
Service Titres
15 quai Anatole France
75356 PARIS

Pour les réclamations formulées à l'oral (numéro de téléphone non surtaxé, lieu d'accueil de la clientèle...) ou par messagerie instantanée ne permettant pas au réclamant de disposer d'une copie datée de sa réclamation, nous vous invitons à formaliser votre mécontentement au moyen d'un support écrit durable s'il ne peut vous être donné immédiatement entière satisfaction.

Afin que nous soyons en mesure de traiter votre réclamation, nous vous invitons à nous communiquer toutes les pièces utiles à son examen.

Nous vous rappelons qu'aucun frais n'est facturé pour le traitement d'une réclamation.

CDC Placement s'engage à accuser réception de votre réclamation dans un délai de 2 jours ouvrés et à vous apporter une réponse dans un délai de 2 mois maximum en considération de la complexité de la problématique.

Si la réponse apportée ne vous satisfait pas, il vous est possible de saisir gratuitement le Médiateur de l'Autorité des Marchés financiers (AMF) :

- de préférence pour un meilleur suivi par formulaire électronique (disponible sur le site internet de l'AMF <http://www.amf-france.org/Le-mediateur-de-l-AMF/Le-mediateur-mode-d-emploi/Modes-de-saisine>) ou
- par courrier postal à l'adresse suivante: Le Médiateur - Autorité des marchés financiers - 17, place de la Bourse - 75082 PARIS CEDEX 02

L'ensemble des informations relatives à la médiation de l'AMF sont disponibles sur le site internet de l'AMF <http://www.amf-france.org/Le-mediateur-de-l-AMF/Presentation>.