

TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS CLIENTS ÉTENDU AUX AUTRES PARTIES PRENANTES DE LA SOCIÉTÉ FORESTIERE DE LA CDC

1. CONTEXTE ET OBJECTIF

Le présent document, disponible sur le site internet de la Société Forestière, a pour objectif d'informer les clients de la société sur le dispositif mis en place afin de traiter leurs éventuelles réclamations, conformément à l'article 318-10 du règlement général de l'autorité des marchés financiers (AMF) et à l'instruction AMF n°2012-07. Il a vocation à expliciter, d'une part, les moyens dont disposent les clients pour adresser une réclamation et, d'autre part, à décrire de manière simple et compréhensible, les délais, les modalités de traitement et les engagements de la Société Forestière en la matière.

Ce document vise les souscripteurs ou détenteurs de parts de véhicules gérés par la Société Forestière.

Attentive à la satisfaction de l'ensemble de ses parties prenantes, la Société Forestière étend cette procédure de manière volontaire à toute partie prenante affectée d'une façon ou d'une autre par une décision ou action de la Société Forestière (fournisseurs, associations, citoyens, etc.) et souhaitant, dans ce cadre, produire une réclamation (cf. paragraphe 2.6).

Il convient de noter que ce dispositif s'inscrit dans l'objectif permanent de la Société Forestière qui vise la satisfaction de ses clients et l'amélioration de ses procédures internes et de son fonctionnement, en remédiant notamment aux éventuels dysfonctionnements relevés lors du traitement des réclamations.

2. DISPOSITIF

2.1 Qu'est-ce qu'une réclamation ?

La réglementation entend par réclamation une déclaration actant du mécontentement d'un client envers son prestataire de services d'investissement. Ainsi, on définira une réclamation client comme étant l'expression, fondée ou non, d'une insatisfaction ou d'un mécontentement qu'un client attribue à la Société Forestière (et dont il demande le traitement et/ou la non-récidive) en lien avec un véhicule géré par la Société Forestière.

A ce titre, il convient de préciser que toute demande d'information, d'avis, de clarification, de service ou prestation sera traitée comme il se doit par nos services concernés mais ne sera pas considérée comme une réclamation.

2.2 Comment déposer une réclamation ?

Afin de servir au mieux ses clients et d'accorder toute l'importance nécessaire à leurs éventuelles réclamations, la Société Forestière a souhaité que toute réclamation émanant d'un client soit centralisée par le Contrôleur des risques.

Les réclamations peuvent être transmises :

- Par courriel, à l'adresse ci-après : reclamations@forestiere-cdc.fr
- Par courrier, de préférence avec A/R, à l'adresse suivante :

Société Forestière de la CDC
A l'attention du Contrôleur des Risques
8 bis, rue de Châteaudun - 75009 PARIS

En outre, les réclamations peuvent également être adressées par courrier au Président de la Société Forestière.

2.3 Engagements en termes de réponse

La Société Forestière s'engage à répondre rapidement et gratuitement à toute réclamation d'un client et à respecter les délais suivants à compter de la date de réception de la réclamation :

- Un délai de 10 jours ouvrables maximum pour accuser réception de la réclamation, sauf si la réponse elle-même est apportée au client dans ce délai,
- Un délai maximum d'un mois pour l'envoi de la réponse, sauf circonstances exceptionnelles dûment justifiées,
- Durant cette période, en cas de demandes d'information du client sur le déroulement du traitement de sa réclamation, la Société Forestière s'engage à répondre dans les plus brefs délais.

La réponse apportée au client est systématiquement validée par la Direction Générale de la Société Forestière.

2.4 Modalités de traitement des réclamations

Le dispositif mis en place au sein de la Société Forestière a pour objectif de garantir un traitement efficace, égal et harmonisé des réclamations adressées par les clients.

Il convient de noter que tout collaborateur qui reçoit une réclamation a l'obligation de la faire suivre dans les plus brefs délais à son responsable hiérarchique et au Contrôleur des risques.

Le Contrôleur des risques met en place un suivi des réclamations et, pour ce faire, enregistre chaque réclamation ainsi que les mesures prises en vue de son traitement. Il s'assure que les réponses apportées aux clients sont satisfaisantes et, en cas de dysfonctionnements internes identifiés, s'assure de la mise en œuvre des actions correctives appropriées. Le Contrôleur des risques dispose des ressources et de l'expertise nécessaires pour ce faire.

Par ailleurs, le Contrôleur des risques rend compte à la Direction Générale régulièrement et en particulier en ce qui concerne les réclamations des clients.

2.5 Médiateur

Dans l'hypothèse où la réponse apportée par la Société Forestière serait jugée non satisfaisante, ou en cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à sa réclamation, tout client a la possibilité de saisir le service de médiation de l'AMF.

Toute réclamation adressée au service de médiation de l'AMF doit avoir été précédée d'une première démarche écrite ayant fait l'objet d'un rejet total ou partiel auprès de la Société de Gestion. Par ailleurs, son intervention ne peut être sollicitée si une procédure judiciaire est engagée sur les mêmes faits.

Le médiateur peut être contacté par écrit à l'adresse suivante :

Autorité des Marchés Financiers

Service Médiation

17, place de la Bourse

75082 PARIS Cedex 02

Pour toute information complémentaire ou pour accéder à la charte de médiation de l'AMF, le site internet suivant peut être consulté : <http://www.amf-france.org>

2.6 Autres parties prenantes

Cette procédure s'adresse à l'ensemble des parties prenantes de la Société Forestière qui peuvent donc déposer une réclamation dans les mêmes conditions et bénéficient des mêmes engagements que les clients.

Le traitement des réclamations sera effectué dans les mêmes conditions, à l'exception du recours au médiateur de l'AMF qui n'est ouvert qu'aux clients.

Toute réclamation qui ne concernerait pas un produit financier doit faire apparaître clairement le motif de la réclamation, les coordonnées de la parcelle/forêt concernée (commune et parcelle cadastrale), l'objectif poursuivi et les coordonnées (nom et email ou adresse postale, téléphone) de la personne à l'origine de la réclamation. A défaut, la réclamation sera considérée comme non recevable.