

# Procédure de traitement des réclamations

Numéro de procédure	0000022
Auteur(s)	Maverix Securities Europe
Date d'entrée en vigueur	01/09/2025
Dernière mise à jour	01/09/2025
Date(s) de diffusion(s) aux collaborateurs	01/09/2025
Document(s) associé(s)	Registre des réclamations

Historique	Date	Motif(s)



## Tables des matières

Contexte et textes de référence	3
Objectif de la procédure	3
Périmètre	4
1. Le dispositif applicable au sein de Maverix Securities (Europe) SAS	4
1.1. Définition d'une réclamation	4
1.2. Règles à suivre	5
1.2.1. Information de la clientèle sur le dispositif de traitement des réclamations et le cas échéant sur la possibilité d'un recours à la médiation	5
1.2.2. Organisation du traitement des réclamations	5
1.2.3. Réception et traitement des réclamations	5
1.2.4. Renseignement du registre des réclamations	5
2. Conservation et archivage	6
3. Contrôle interne	6



## Contexte et textes de référence

Le traitement des réclamations est un élément important pour renforcer la relation de confiance avec les clients et préserver l'image de Maverix Securities (Europe) SAS.

Il s'agit d'un indicateur clé de qualité permettant d'identifier d'éventuels dysfonctionnements et mettre en place des actions correctives dans un objectif d'amélioration continue de la qualité de service.

Le Règlement 2017/565/UE1 et les règles édictées tant par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) que par l'Autorité des marchés financiers (AMF) en la matière fait obligation à Maverix Securities (Europe) SAS de mettre en œuvre et garder opérationnelles des politiques et procédures visant à garantir à sa clientèle ou à ses clients potentiels :

- Des informations claires, précises et actualisées sur le processus de traitement des réclamations ;
- Un traitement des réclamations efficace, adapté et harmonisé et sans frais pour le client ;
- La mise en place d'éventuelles actions correctrices à partir des dysfonctionnements identifiés à travers le traitement des réclamations.

Les textes de références sont les suivants :

- Article 4.1 9), 16.2, 16.7 et 75 de la Directive 2014/65/UE du Parlement européen et du Conseil du 15 mai 2014 concernant les marchés d'instruments financiers (MIFID 2) ;
- Article 4 h) de la Directive 2013/11/UE du 21 mai 2013 ;
- Article 14 du Règlement (UE) 524/2013 du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation ;
- Articles 26 et 72.1 Règlement délégué (UE) 2017/565 de la Commission du 25 avril 2016 complétant la directive 2014/65/UE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne les exigences organisationnelles et les conditions d'exercice applicables aux entreprises d'investissement et la définition de certains termes aux fins de ladite directive ;
- Recommandation n° 2010/304/UE de la Commission européenne du 12 mai 2010 ;
- Recommandation ACPR sur le traitement des réclamations - 2016-R-02 du 14 novembre 2016 modifiée le 6 décembre 2019 ;
- ESMA 35-43-349, Q&A Investor Protection and intermediaries tapies;
- Articles 313-8 et 314-5 du Règlement général de l'Autorité des Marchés Financiers (RG AMF) ;
- Instruction AMF n° 2012-07 - Traitement des réclamations ;
- Art. liminaire, R. 616-1 et L. 641-1 du Code de la Consommation.

## Objectif de la procédure

Le présent document a pour objet de définir la procédure relative au traitement des réclamations qui doit être mise en œuvre au sein de Maverix Securities (Europe) SAS.

## Périmètre



La procédure couvre l'ensemble des activités de de Maverix Securities (Europe) SAS.

## 1 Le dispositif applicable au sein de Maverix Securities (Europe) SAS

Ce dispositif a été établi à partir des exigences communes de l'ACPR, de l'AMF et du Règlement 2017/565/UE.

L'accès au dispositif de traitement des réclamations étant gratuit, aucune tarification spécifique ne peut être mise à la charge du client au titre du traitement de sa réclamation. En particulier, le numéro de téléphone destiné à recueillir la réclamation d'un client ne peut pas être surtaxé.

### 1.1. DEFINITION D'UNE RECLAMATION

Constitue une réclamation toute déclaration actant du mécontentement ou de l'insatisfaction du client. Ainsi, une demande d'information, de clarification, d'avis, de service ou de prestation ne constitue pas une réclamation.

La réclamation peut être écrite (courrier, courriel) ou orale (appel téléphonique ou de vive voix).

Le dispositif de traitement des réclamations est destiné à tout client, fournisseur, distributeur, existant ou potentiel avec lesquels Maverix Securities (Europe) SAS est en relation d'affaires.

Un client s'entend de toute personne physique ou morale à qui Maverix Securities (Europe) SAS fournit des services (notamment des services d'investissement ou des services auxiliaires).

Un Fournisseur s'entend comme un producteur de produit ou service financier tel qu'une banque, une compagnie d'assurance ou une société de gestion.

Un distributeur s'entend comme de toute personne morale qui propose, commercialise, ou recommande un produit d'investissement au client final.

Dans le cadre de la présente procédure, dès lors que la terminologie « client » est employée, elle inclue les distributeurs, les fournisseurs, les clients finaux de Maverix Securities (Europe) SAS.

N'est pas considéré comme une réclamation :

- Une demande d'information, d'avis, de service ou de prestation ;
- Une demande de clarification d'un client réglée dans la journée, non susceptible d'avoir un impact en termes de réputation ou qui ne nécessiterait pas d'action interne visant à améliorer le service client.

### 1.2. REGLES A SUIVRE

#### 1.2.1. Information de la clientèle sur le dispositif de traitement des réclamations et le cas échéant sur la possibilité d'un recours à la médiation



Le processus à suivre pour traiter une réclamation doit être communiqué à tout client ou client potentiel, à leur demande ou en accusant réception de leur réclamation.

Maverix Securities (Europe) SAS doit rendre les informations suivantes accessibles (dans un lieu d'accueil ou sur son site internet) :

- Les modalités de saisine des réclamations mises en place par Maverix Securities (Europe) SAS : adresse (postale ou courriel) et/ou numéro de téléphone non surtaxé ;
- Lorsque plusieurs intervenants sont impliqués dans la commercialisation ou la gestion d'un produit ou service, cette information est déclinée par catégorie de réclamations nécessitant un traitement distinct
- Les délais de traitement de la réclamation sur lesquels Maverix Securities (Europe) SAS s'engage ;
- Le (les) médiateur(s) compétent(s) quand il(s) existe(nt).

Ces informations sont fournies gratuitement au client dans un langage clair et compréhensible.

Autres obligations à la charge de Maverix Securities (Europe) SAS :

- Informer le client de la position de l'entreprise sur la réclamation déposée ainsi que des options dont le client dispose ;
- Répondre aux demandes d'information du client sur le déroulement du traitement de sa réclamation. Le tenir informé lorsque, en cas de survenance de circonstances particulières, les délais sur lesquels Maverix Securities (Europe) SAS s'est engagée ne peuvent pas être respectés.

### **1.2.2. Organisation du traitement des réclamations**

Une organisation et un ensemble procédural permettant un traitement des réclamations à 2 niveaux sont mis en place :

- 1er niveau : la réclamation est transmise auprès de l'interlocuteur habituel du client ;
- 2e niveau : Le collaborateur ayant reçu la réclamation s'adresse au service de la Conformité afin d'en assurer un traitement dédié et approprié. Les réponses apportées seront toutefois adressées par l'intermédiaire du commercial en lien direct avec son client.

### **1.2.3. Réception et traitement des réclamations**

Un accusé de réception de la réclamation est adressé au client sous 10 jours ouvrables sauf si la réponse est apportée au client dans ce délai ou si la réglementation applicable requiert un délai plus court.

Les réclamations doivent être traitées au maximum dans un délai de 2 mois suivant leur réception ou dans un délai plus bref si la réglementation applicable le requiert. Si ce délai n'était pas respecté en cas de survenance de circonstances particulières, une lettre d'attente devrait être transmise au client pour le tenir informé du déroulement du traitement de sa réclamation. Les raisons permettant de justifier ce retard devront être conservées.

En cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la demande du client, il conviendra de mentionner dans le courrier de réponse au client les coordonnées du (des) médiateur(s) compétent(s) s'il(s) existe(nt)



pour traiter le litige concerné et la possibilité pour le client concerné d'intenter, en dernier recours, une action au civil contre le prestataire concerné.

#### **1.2.4. Renseignement du registre des réclamations**

Le RCSI tient et met à jour un registre des réclamations reçues et des mesures prises pour leur résolution. Toute réclamation doit faire l'objet d'un enregistrement comportant notamment le nom du client, la date et l'objet de la réclamation, la date et les termes de la réponse apportée, ainsi que les éventuels dysfonctionnements identifiés avec les plans d'actions correctifs associés.

## **2 Conservation et archivage**

L'ensemble des documents relatifs au traitement des réclamations sont enregistrés sur le réseau informatique de la société. Ils sont conservés pendant un délai minimum de 5 ans à partir de la date de survenance de l'évènement et jusqu'à 7 ans en cas d'enquête ou de contentieux.

La conservation de ces documents est effectuée de façon à pouvoir maintenir leur confidentialité et à répondre rapidement à toute demande de communication qui serait faite par les autorités compétentes.

## **3 Contrôle interne**

Le dispositif relatif au traitement des réclamations au sein de Maverix Securities (Europe) SAS fait partie intégrante du plan de contrôle interne de la société.

Le contrôle de 1er niveau est assuré par la Direction qui s'assure de la réception et du traitement des réclamations mais aussi de la conformité et de la complétude des informations délivrées.

Le contrôle de 2ème niveau est assuré par le RCSI qui s'assure du respect du dispositif du traitement des réclamations, dans le cadre de la réalisation de son plan de contrôle interne annuel.