



# **Politique de Protection des clients & Traitement des réclamations clients**

## **RESUME**

---

Cette politique définit les modalités d'application de la politique du Groupe de traitement des réclamations clients. Elle précise les conditions dans lesquelles France Titrisation doit définir, mettre en œuvre et contrôler un dispositif efficace de traitement des réclamations de sa clientèle, afin de répondre aux plus hauts standards de qualité, aux exigences réglementaires et augmenter le niveau de satisfaction de ses clients.

## **CE QU'IL Y A DE NOUVEAU ?**

---

Plus de précisions sur la définition de la notion « client » et « relation d'affaires ».

# Table des matières

<b>1. Objet de la politique .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Périmètre et définitions pour France Titrisation .....</b>	<b>4</b>
2.1. Les clients .....	4
2.2. Réclamations.....	4
<b>3. Eléments clés du dispositif de traitement des réclamations clients .....</b>	<b>6</b>
3.1. Communiquer auprès des clients sur le dispositif .....	6
3.2. Traitement des réclamations .....	6
3.2.1. Accusé de réception de la réclamation .....	6
3.2.2. Réponse.....	7
3.2.3. Processus d'escalade interne vers la Conformité et le Président de France Titrisation ...	8
3.2.4. Réclamations liées à un incident de risque opérationnel, et les gestes commerciaux .....	8
3.3. Formation et information des collaborateurs .....	8
<b>4. Contrôles et reporting .....</b>	<b>9</b>



# 1. Objet de la politique

L'objectif de France Titrisation est d'être en totale cohérence avec la politique de protection des intérêts des clients du Groupe BNP Paribas, le Code de Conduite et la Politique Qualité, et en conformité avec les exigences réglementaires en vigueur en France, les principes d'application de la politique du Groupe en matière de traitement des réclamations de tous ses clients.

En France, une négligence dans le traitement de la réclamation d'un client peut faire naître un risque de sanctions réglementaires (amendes, avertissements...) bien au-delà des risques financier, commercial et de réputation que des négligences de ce type ont toujours entraîné.

Par ailleurs, un traitement efficace des réclamations des clients peut permettre d'atteindre plusieurs autres objectifs :

- Un objectif de différenciation de la Marque grâce à la qualité de notre relation client ;
- Un objectif d'efficacité opérationnelle par la mise en œuvre de pratiques de gestion de la réclamation client permettant de transformer la réclamation en une réelle opportunité pour France Titrisation d'améliorer sa relation avec les clients ;
- Un objectif d'amélioration de l'adéquation entre le service attendu par le client et le service fourni par France Titrisation, permettant ainsi d'améliorer la satisfaction du client.

Cette politique ne se substitue pas aux démarches visant à réduire le nombre de réclamations et à améliorer la satisfaction client qui représente un effort continu, intégré dans la gestion courante des opérations chez France Titrisation.



## 2. Périmètre et définitions pour France Titrisation

### 2.1. Les clients

La politique de protection des intérêts des clients définit la notion de client comme toute personne physique ou morale qui :

- Est en relation commerciale directe ou indirecte avec FT ;
- Ou ayant manifesté l'intérêt d'entrer dans une relation commerciale directe ou indirecte avec France Titrisation (client potentiel) ;
- Ainsi que toute personne agissant ou susceptible d'agir pour le compte d'un client dans les cas de (i) et (ii) (intermédiaire, bénéficiaire...).

Une relation d'affaires fait référence à toute relation dont l'objectif est de fournir au client un produit ou un service, quel que soit le mode de distribution. La relation d'affaires dure jusqu'à la fin de la transaction ou du contrat.

Dans le cadre de l'activité des fonds et transactions financières, FT peut avoir une relation d'affaire avec une tierce partie qui pourtant ne doit pas être considérée comme un client (comme les commissaires aux comptes des fonds, les agences de notations des fonds, les avocats nommés par les arrangeurs ou les Conseils en Investissement, les débiteurs, les dépositaires ...) puisque FT ne leur vend pas de produit ni de service.

En revanche, des réclamations transmises par intermédiaire d'un autre canal alternatif, par exemple de la part du médiateur AMF ou de la part d'une autre entité du groupe, également en relation avec le même client, doivent être prises en compte dans l'application de la présente procédure.

### 2.2. Réclamations

Selon l'AMF, une réclamation est une déclaration actant du mécontentement du client envers un professionnel.

Selon la politique Groupe de traitement des réclamations clients, une réclamation est « **La manifestation d'une insatisfaction, ou l'expression d'un mécontentement à l'encontre des services ou processus de France Titrisation, pour lequel il demande un traitement** ».

Les demandes d'information, de clarification ou d'investigation comme les questions ou les commentaires de clients, même négatifs, adressés à des équipes opérationnelles ou aux fonctions globales de France Titrisation, dans le cadre normal des opérations de tous les jours, ne sont pas considérés comme des réclamations au titre de cette politique.

Pour autant, l'importance de la prise en compte et du traitement efficace de la demande d'information doit être soulignée afin d'éviter que des demandes d'information ne génèrent pas ensuite, une réclamation, voire une plainte.

D'autre part si un client fait lui-même remonter au niveau du Management Opérationnel ou fonctionnel de France Titrisation (y compris le Président) une appréciation négative, cela entre dans le périmètre de cette politique.



L'assignation de France Titrisation par un client devant une juridiction professionnelle, administrative, civile ou pénale ne constitue pas une réclamation au sens de la présente politique. Cette assignation sera gérée sous la responsabilité des Affaires Juridiques de BNP Paribas Securities Services France auprès duquel France Titrisation a sous-traité la gestion des affaires juridiques.

La réclamation peut être formulée par écrit (y compris courriel) ou par oral, auquel cas elle sera suivie par une formulation « traçable » afin de pouvoir suivre le même traitement que les réclamations écrites. Par exemple, une réclamation exprimée verbalement par un investisseur lors d'un appel téléphonique, une conversation, devra aussi être traitée conformément à cette politique.



## 3. Eléments clés du dispositif de traitement des réclamations clients

### 3.1. Communiquer auprès des clients sur le dispositif

Afin de faciliter la démarche de nos clients, et compte tenu du nombre d'intervenants sur un Organisme de Titrisation (OT), de l'organisation de la société et des interactivités entre France Titrisation et BP2S, plusieurs points d'entrée sont proposés et communiqués aux clients par France Titrisation :

- Adresse mail générique :
  - o Pour les opérations de Titrisation : [ftitrisation@bnpparibas.com](mailto:ftitrisation@bnpparibas.com) ;
  - o Pour les fonds de dette privée : [privatedebtfunds@bnpparibas.com](mailto:privatedebtfunds@bnpparibas.com) ;
- Site Internet de France Titrisation auquel ont accès tous les investisseurs : <https://www.france-titrisation.fr> (service de question en ligne pour les internautes identifiés) ;
- Membres de l'équipe « Client Development » (Sales, LRM, GRM...) de BNP Paribas CIB-2S qui travaillent à temps partiel pour France Titrisation : en raison de leur relation avec certains clients, ils sont souvent leur point d'entrée privilégié ;
- Toute autre personne de France Titrisation dont les coordonnées sont communiquées au client dans différentes circonstances ;
- Point d'escalade (par exemple si le client n'est pas satisfait de la première réponse, ou si la réclamation concerne la gestion de la relation elle-même) : le Président de France Titrisation.

### 3.2. Traitement des réclamations

#### 3.2.1. Accusé de réception de la réclamation

France Titrisation doit s'assurer que toute réclamation fait systématiquement l'objet de l'envoi d'un accusé de réception au client (ou à son représentant), que la réclamation soit reçue par écrit ou verbalement. Cet accusé de réception doit être rédigé et envoyé par la personne qui a reçu la réclamation dans les **10 jours ouvrables** à compter de la réception de la réclamation, par écrit (éventuellement par e-mail)<sup>1</sup>,

L'accusé de réception doit contenir au minimum les informations suivantes :

- Référence à la date de la réclamation et au moyen de communication utilisé ;
- Si la réclamation a été formulée oralement, reformulation écrite de la réclamation pour s'assurer qu'elle a bien été comprise et permettre sa traçabilité ;
- Le nom et les coordonnées de la personne ou de l'équipe chargée d'apporter une réponse au client ;
- Le délai maximum prévu pour la réponse :
  - o Il doit être inférieur à deux mois à compter de la réception de la réclamation ;
  - o Le délai applicable à la date de réponse correspond à la réponse fournie au client par les déclarants correspondants aux points d'entrée décrits en 3.1 ;

---

<sup>1</sup> Cf. Instruction AMF – Traitement des réclamations \_ Doc-2012-07

- En cas de survenance de circonstances particulières où FT ne pourrait tenir les délais sur lesquels elle s'est engagée, le client doit être informé et un nouveau délai doit être proposé ;
- Le déroulement du traitement de sa réclamation.

N.B. Cela ne signifie pas nécessairement que la solution pourra être mise en œuvre dans ce laps de temps, mais seulement qu'une réponse claire et un engagement à résoudre le problème seront fournis dans ce délai. Par exemple, dans le cas de situations complexes nécessitant des développements informatiques ou la modification d'un processus, l'action correctrice peut nécessiter plusieurs mois pour être mise en œuvre.

Afin d'assurer la traçabilité, toute réclamation doit être enregistrée par la personne qui a reçu la réclamation dans le tableau de suivi dédié aux réclamations dès réception. Elle doit être enrichie au fur et à mesure de la résolution du problème qui a fait l'objet de la réclamation. La ligne de réclamation doit contenir à minima les éléments suivants :

- Date de réception
- Date d'envoi de l'accusé de réception
- Date d'envoi de la ou des réponse(s) et les principaux éléments de réponses
- Nom du client
- Raison d'insatisfaction + Processus concerné
- Mesures correctrices et/ou préventives mises en place

Tous les documents et fichiers relatifs à la réclamation client sont conservés et archivés selon les normes en vigueur fixées par le Groupe BNP Paribas maison mère de France Titrisation.

### 3.2.2. Réponse

Une réponse doit être fournie au client le plus vite possible et dans un délai maximum de deux mois à compter de la date de réception de la réclamation,

De manière générale, la réclamation doit être traitée de manière professionnelle et orientée client et doit proposer une approche factuelle sans recherche de blâme spécifique. Plus spécifiquement, la réponse doit répondre au minimum aux caractéristiques suivantes :

- Elle doit être écrite (un courriel est autorisé) ;
- Elle doit être précise, dans un langage professionnel, cordial et compréhensible par le client ;
- Si la responsabilité d'une erreur est reconnue par France Titrisation, la réponse doit informer le client des mesures prises et des solutions prévues pour corriger le problème ;
- Si aucune erreur n'a été commise par France Titrisation, la réponse doit donner le plus d'informations possible, afin d'éviter que la réclamation ne soit renouvelée ; si nécessaire, un service complémentaire ou différent pourra être proposé afin de satisfaire les attentes du client ;
- Elle doit contenir des informations sur l'étape d'escalade suivante à laquelle le client peut recourir s'il considère que la réponse n'est pas satisfaisante.

### 3.2.3. Processus d'escalade interne vers la Conformité et le Président de France Titrisation

Une remontée immédiate de la réclamation vers le Président et le RCCI de France Titrisation, doit être effectuée dans les cas suivants :

- Si la réclamation a été adressée via un organisme de résolution de différends à l'amiable (« alternative dispute resolution entity ») tel qu'un médiateur indépendant ou attaché à une autorité de tutelle (Ombudsman, mediator, le Médiateur de l'AMF) ;
- Si la réclamation concerne une insatisfaction liée à la conformité, à une infraction réglementaire, à la confidentialité ou à la violation de la primauté de l'intérêt des investisseurs ;
- S'il y a un risque que la réclamation entraîne des répercussions sur la réputation de France Titrisation et / ou d'une autre entité du Groupe BNP Paribas ;
- S'il y a un risque que la situation, compte tenu de la gravité ou des effets transversaux, puisse nuire à France Titrisation ou au Groupe.

### 3.2.4. Réclamations liées à un incident de risque opérationnel, et les gestes commerciaux

A la suite d'une réclamation, un incident opérationnel peut être détecté. Dans ce cas, il faut suivre également la procédure de gestion des incidents opérationnels de France Titrisation.

Si la réclamation du client comporte une demande de compensation financière, elle doit remonter immédiatement au Président de France Titrisation avec tous les éléments permettant de comprendre l'événement et de déterminer s'il y a ou pas d'erreur commise de la part de France Titrisation.

Toute compensation financière ou des gestes commerciaux ne peuvent être accordés sans l'autorisation du Président de France Titrisation.

## 3.3. Formation et information des collaborateurs

Tout collaborateur de France Titrisation en relation avec des clients doit être informé par son manager d'équipe du dispositif de traitement des réclamations, des directives pour un traitement conforme des réclamations et des risques découlant d'un traitement négligé de celles-ci.

Tout moyen approprié de formation peut être utilisé, via des sessions dédiées ou incluses dans des formations existantes, telles que :

- Les formations obligatoires sur la Conformité pour les nouveaux entrants ;
- La formation Qualité dédiée aux nouveaux entrants
- Des formations Client Focus...

Des registres concernant ces formations et la participation des salariés sont conservés sur un support durable, afin de permettre des contrôles permanents et périodiques et démontrer la conformité du dispositif en vigueur avec les exigences réglementaires.

## 4. Contrôles et reporting

Afin d'évaluer et de s'assurer de l'efficacité du dispositif de gestion des réclamations client, des informations sur les sujets et les raisons d'insatisfaction des clients, leurs conséquences, les plans d'actions qui en découlent et leur suivi, ainsi que tout problème lié au processus doivent faire l'objet d'un rapport formellement présenté lors de Comités du Contrôle Interne (CCI) trimestriels de France Titrisation.

Le résultat des contrôles et les indicateurs de qualité de traitement, en particulier les indicateurs liés aux délais de traitement, y sont également présentés. La mesure et le suivi de ces indicateurs permettent le pilotage, l'animation et l'optimisation du dispositif.

Lorsque le processus de traitement des réclamations permet de déceler une lacune, celle-ci doit être corrigée rapidement et ses causes structurelles doivent être analysées afin de mettre en œuvre des mesures correctives.

