

bpifrance

SERVIR L'AVENIR

**Information sur le dispositif de traitement des
réclamations clients de Bpifrance Investissement**

1. Contexte et objectif

Le présent document, disponible sur le site internet de Bpifrance Investissement, a pour objectif d'informer les clients¹ de la société sur le dispositif mis en place afin de traiter leurs éventuelles réclamations². 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 Bpifrance Investissement en la matière.

Il convient de noter que ce dispositif s'inscrit dans l'objectif permanent de Bpifrance Investissement 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. Modalités

2.1. QU'EST CE QU'UNE RECLAMATION ?

La réglementation entend par réclamation³ 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 Bpifrance Investissement (et dont il demande le traitement et/ou la non-récidive) en lien avec un fonds ou véhicule géré et/ou conseillé par Bpifrance Investissement.

2.2. COMMENT ADRESSER UNE RECLAMATION A BPIFRANCE INVESTISSEMENT ?

Afin de servir au mieux ses clients et d'accorder toute l'importance nécessaire aux éventuelles réclamations des clients, Bpifrance Investissement a souhaité que toute réclamation client soit directement adressée au Directeur Exécutif de la ligne métier à laquelle la réclamation se rapporte.

En outre, les réclamations peuvent également être adressées au Président de Bpifrance Investissement.

Aussi, tout client peut adresser une réclamation aux personnes suivantes :

Par **e-mail**, en précisant dans l'objet du message, à l'adresse suivante :

- Directeur Exécutif en charge de l'Innovation : paul-francois.fournier@bpifrance.fr
- Directeur Exécutif en charge des Fonds propres PME : fanny.letier@bpifrance.fr
- Directeur Exécutif en charge des Mid & Large Cap : bertrand.finet@bpifrance.fr
- Directeur Exécutif en charge des Fonds de Fonds : daniel.balmisse@bpifrance.fr

¹ Il s'agit des souscripteurs des fonds et véhicules gérés ou conseillés par Bpifrance Investissement.

² Conformément à l'article 318-10 du règlement général de l'Autorité des marchés financiers et à l'instruction AMF n°2012-07 relative au traitement des réclamations.

³ Il convient de préciser qu'une demande d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation adressée par un client n'est pas une réclamation.

- Président de Bpifrance Investissement : nicolas.dufourcq@bpifrance.fr

Par **courrier** à l'adresse suivante (siège social) :

Bpifrance Investissement
27, avenue du général Leclerc
94710 MAISONS ALFORT CEDEX

2.3. ENGAGEMENTS EN TERMES DE REPONSE

Bpifrance Investissement s'engage à répondre **rapidement et gratuitement** à toute réclamation d'un client et à respecter **les délais prévus par la réglementation**.

- Nous faisons tout notre possible pour répondre à toute réclamation client dans les plus brefs délais.
- Si nous ne sommes pas en mesure de répondre sur le fond de la réclamation dans les 10 jours qui suivent la réception de la réclamation, nous accusons réception de la réclamation et nous engageons auprès du client à lui apporter une réponse dans un **délaï raisonnable**.
- Bpifrance Investissement met alors tout en œuvre afin de lui répondre dans les plus brefs délais et dans **un délai maximum de 2 mois**, à compter de la date de réception de la réclamation, sauf circonstances exceptionnelles dûment justifiées.
- Durant cette période, en cas de demandes d'information du client sur le déroulement du traitement de sa réclamation, Bpifrance Investissement s'engage à répondre dans les plus brefs délais.

2.4. MODALITES DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

Le dispositif mis en place au sein de Bpifrance Investissement 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 au Directeur Exécutif concerné et au Responsable de la Conformité et du Contrôle Interne (RCCI).

Le RCCI 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 RCCI, directement rattaché au Président, dispose des ressources et de l'expertise nécessaires pour ce faire.

Par ailleurs, le RCCI rend compte aux instances dirigeantes régulièrement et en particulier en ce qui concerne les réclamations des clients.

2.5. MEDiateURS

Tout client de Bpifrance Investissement qui ne serait pas satisfait du traitement de sa réclamation peut saisir le médiateur de Bpifrance, cette fonction étant assurée par le Directeur Groupe de la Conformité et du Contrôle Permanent (karine.demonet@bpifrance.fr).

Bpifrance Investissement est une société de gestion française spécialisée en capital investissement agréée par l'Autorité des Marchés Financiers (AMF). A ce titre, tout client de Bpifrance Investissement peut également saisir, en cas d'insatisfaction sur le traitement d'une réclamation, le service de médiation de l'AMF. Pour tout renseignement concernant le service de médiation de l'AMF, le site internet suivant peut être consulté: <http://www.amf-france.org>