

## **OBJET : INFORMATION SUR LE DISPOSITIF DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS CLIENTS DE BPIFRANCE INVESTISSEMENT**

### 1. Contexte et objectif

Le présent document, disponible sur le site internet de Bpifrance, a pour objectif d'informer les clients<sup>1</sup> de la société de gestion sur le dispositif mis en place afin de traiter leurs éventuelles réclamations<sup>2</sup>. 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 souscripteurs** 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 réclamation<sup>3</sup> 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**, à l'adresse suivante :

- Directeur Exécutif en charge de l'Innovation : paul-francois.fournier@bpifrance.fr
- Directeur Exécutif en charge du Capital Développement : jose.gonzalo@bpifrance.fr

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

<sup>2</sup> 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

<sup>3</sup> 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



- Directeur Exécutif en charge des Fonds de Fonds : benjamin.paternot@bpifrance.fr
- 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

A noter que les données à caractère personnel recueillies dans le cadre d'une réclamation sont obligatoires pour le traitement et la gestion de ladite réclamation et en particulier pour son traitement informatique effectué sous la responsabilité de Bpifrance Investissement.

Aucune des données à caractère personnel collectées n'est communiquée ou cédée à des tiers à des fins commerciales. Ces données ne sont conservées que pour une durée strictement nécessaire à la finalité du traitement.

Conformément à la réglementation applicable, notamment le Règlement européen 2016/679, dit règlement général sur la protection des données (RGPD) et les dispositions nationales relatives à l'informatique, aux fichiers et libertés, les personnes dont les données à caractère personnel sont collectées bénéficient d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition pour motif légitime.

Ces droits peuvent être exercés par l'envoi d'un courrier, à Bpifrance, DCCP, Délégué à la protection des données, au 27-31 avenue du Général Leclerc, 94710 Maisons-Alfort Cedex.

Enfin, les personnes disposent du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

### 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 ouvrables 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 **délai 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 l'un des deux médiateurs suivants :

- **Médiateur de Bpifrance** : assuré par le RCCI également Directeur Groupe de la Conformité et du Contrôle Permanent (karine.demonet@bpifrance.fr) ;
- **Médiateur 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/Le-mediateur-de-l-AMF/Presentation>. Afin d'examiner la recevabilité du dossier, il convient de renseigner le questionnaire suivant : [http://www.amf-france.org/Formulaires-et-declarations/Contact?lst\\_select\\_form\\_theme\\_id=mediation](http://www.amf-france.org/Formulaires-et-declarations/Contact?lst_select_form_theme_id=mediation). A noter que le médiateur de l'AMF est compétent pour tous litiges portant sur un instrument financier, un service d'investissement ou, plus généralement, une matière entrant dans le champs de compétence de l'AMF

Il convient de préciser que le choix du médiateur est **définitif**. En cas de saisine du médiateur de Bpifrance, il ne sera plus possible de saisir le médiateur de l'AMF par la suite (et vice versa).