

 Instruction	N°	Title
	1.3-6	RÉSOLUTION DES RÉCLAMATIONS

Prise en application de la Section 1.3.6 des Règles de la Compensation.

Pour les besoins de la présente Instruction, “demandeur” désigne un Adhérent Compensateur ou un Membre Agent qui a une réclamation concernant l’exécution ou la non-exécution, par LCH SA de ses fonctions réglementaires. La présente Instruction décrit la procédure selon laquelle un demandeur qui a une réclamation concernant l’exécution ou la non-exécution, par LCH SA de ses fonctions réglementaires peut formuler ladite réclamation, ainsi que la manière dont cette réclamation sera examinée et résolue.

Article 1 Formulation d’une réclamation

Un demandeur qui a une réclamation concernant l’exécution ou la non-exécution, par LCH SA de ses fonctions réglementaires, peut formuler sa réclamation par écrit auprès du Company Secretary de LCH SA.

Article 2 Eligibilité de la réclamation

LCH SA est une chambre de compensation au sens de l’Article L. 440-1 du Code Monétaire et Financier et un système de règlement et de livraison d’instruments financiers notifié à la Commission Européenne. Dans le cadre de ses attributions législatives et réglementaires, [notamment, LCH SA enregistre les Transactions, surveille les Positions Ouvertes de ses Adhérents Compensateurs, calcule le risque y afférent, effectue des appels de Marges pour couvrir ce risque, garantit le dénouement des positions en qualité de contrepartie centrale, gère les procédures de défaillance]. Toute réclamation formulée par écrit, concernant l’exécution ou la non-exécution, par LCH SA de ses fonctions réglementaires, sera considérée comme une réclamation pour les besoins de la présente Instruction, étant entendu qu’une réclamation ne sera pas considérée comme entrant dans le champ d’application de la présente Instruction, si :

- (i) elle se rapporte aux relations de LCH SA avec ses salariés;
- (ii) elle concerne le contenu de la Réglementation de la Compensation;
- (iii) elle concerne un différend contractuel ou commercial impliquant LCH mais ne se rapportant pas aux fonctions réglementaires de LCH SA;
- (iv) elle est formulée trois (3) mois après la date à laquelle le demandeur a eu connaissance ou aurait dû avoir connaissance des circonstances ayant donné lieu à la réclamation (à moins que le demandeur ne puisse apporter des justifications raisonnables en cas de retard);
- (v) le fond de la réclamation a déjà fait l’objet d’une demande d’arbitrage ou d’un contentieux, selon le cas, conformément à la Section 1.3.6 des Règles de la Compensation et à l’Article 13 de la Convention d’Adhésion; et/ou
- (vi) elle est constitutive, selon l’avis raisonnable de LCH SA’s, d’un abus de droit du demandeur.

Article 3 Forme de la Réclamation

Toute réclamation doit être effectuée par écrit, être clairement identifiée comme étant une réclamation formulée dans le cadre de la présente Instruction, être datée et adressée au Secrétaire Général et envoyée à l'adresse suivante :

Banque Centrale de Compensation ("**LCH SA**")
18, Rue du Quatre Septembre
75002 Paris

La réclamation doit être signée au nom du demandeur par un dirigeant ou représentant équivalent disposant des pouvoirs nécessaires.

La réclamation doit inclure des informations suffisantes et notamment le nom de la société, le code de l'Adhérent Compensateur ou du Membre Agent, le nom des personnes visées dans la réclamation, une description de la nature de la réclamation et la date de l'exécution ou de la non-exécution fautive alléguée telle que définie dans les Articles 1 et 2 de la présente Instruction afin de permettre, à LCH SA d'identifier et d'examiner correctement les faits auxquels la réclamation se rapporte, et le fondement du préjudice allégué.

Dans le cas où LCH SA jugerait l'information fournie insuffisante, elle pourra demander des informations complémentaires et l'examen de la réclamation ne se poursuivra qu'après réception de ces informations.

A réception d'une réclamation écrite (ce qui inclura toute réclamation communiquée par courrier électronique), LCH SA accusera réception de celle-ci dans un délai de 7 jours.

Le demandeur ne pourra entamer les actions visées dans la Section 1.3.6 des Règles de la Compensation concomitamment ou consécutivement à la formulation d'une réclamation dans le cadre de la présente Instruction pour le même motif jusqu'à ce qu'une décision ait été prise par LCH SA conformément à l'Article 5 ci-dessous.

Après réception d'une réclamation, LCH SA procède à son examen et à une enquête en interne concernant celle-ci conformément aux procédures décrites ci-dessous.

Article 4 Procédure d'enquête

LCH SA réunira un "**Comité d'Enquête**" pour procéder à l'examen de la réclamation. Le Comité d'Enquête comprendra trois personnes choisies parmi les suivantes:

- a. le Directeur Général de LCH SA ou le Responsable de l'activité concernée;
- b. le Directeur Général, Opérations, de LCH SA;
- c. le Directeur Général, Risk, de LCH SA; et
- d. tout représentant senior approprié de LCH SA.

Dans un délai de 7 jours à compter de la réception d'une réclamation, LCH SA notifiera au demandeur la liste des personnes constituant le Comité d'Enquête.

Dans le cas où LCH SA considérerait la réclamation inéligible LCH SA informera le demandeur dans un délai de 21 jours de son refus d'examiner la réclamation et lui communiquera les motifs pour lesquels elle estime cette réclamation inéligible, conformément à l'Article 2 (i) à (vi).

LCH SA fournira le rapport du Comité d'Enquête dans un délai de huit semaines à compter de la date de l'accusé de réception de la réclamation, si celle-ci a été jugée éligible.

Toutefois, dans le cas où le champ de la réclamation nécessiterait raisonnablement de poursuivre les investigations, LCH SA écrira au demandeur, avant l'expiration des huit semaines, pour lui expliquer pourquoi le rapport ne pourra pas être finalisé dans un délai de huit semaines à compter de la date de l'accusé de réception de la réclamation, et pour lui indiquer le délai dans lequel une réponse définitive

peut être attendue. Une réponse définitive devra, en tout état de cause être fournie dans un délai de douze semaines (ou tout autre délai convenu entre le demandeur et LCH SA).

Si une réponse n'a pas été apportée à une réclamation dans un délai de douze semaines à compter de la date de l'accusé de réception de celle-ci conformément à l'Article 5 ci-dessous, et si LCH SA et le demandeur n'ont pas convenu de prolonger la durée de l'examen de la réclamation, la réclamation sera soumise au Directeur Général de LCH SA.

Après soumission au Directeur Général de LCH SA., une réunion sera organisée dans un délai de 14 jours entre le demandeur, le Directeur Général de LCH SA. Et les membres du Comité d'Enquête, sur demande du demandeur ou de LCH SA, dans les locaux de LCH SA (ou dans les locaux du demandeur si les parties en conviennent ainsi).

L'objet de cette réunion sera pour LCH SA de communiquer au demandeur le résultat des investigations, ainsi que toute action correctrice envisagée.

LCH SA pourra à tout moment obtenir les conseils professionnels qu'elle estime appropriés.

Les coûts des enquêtes internes et de l'examen de la réclamation seront supportés par LCH SA.

Article 5 Résultat des investigations

Dès que le Comité d'Enquête aura conclu ses investigations, conformément à l'Article 4 de la présente Instruction, LCH SA informera le demandeur du résultat de celles-ci, ainsi que de toutes actions correctrices proposées par LCH SA. Les actions correctrices pourront notamment inclure la présentation d'excuses, la prise de mesures pour corriger l'erreur, la proposition d'un dédommagement, ou une combinaison de ces possibilités. Si une réclamation est rejetée, LCH SA devra en donner les raisons.

Article 6 Différends

Dans le cas où le demandeur contesterait le résultat des investigations et/ou les actions correctrices proposées par LCH SA, il pourra, dans un délai de 14 jours (ou toute période plus longue que LCH SA pourra indiquer, à sa discrétion) à compter de la réception des conclusions du Comité d'Enquête et/ou des mesures correctrices proposées, soumettre le différend aux tribunaux français ou à l'arbitrage conformément à la Section 1.3.6 des Règles de la Compensation et à l'Article 13 de la Convention d'Adhésion.

Article 7 Conservation des documents

Une copie de tous les documents et supports relatives à la réclamation sera envoyée à LCH SA. LCH SA conservera tous documents et supports pendant une durée minimum de dix ans à compter de la conclusion de la réclamation.

Article 8 Confidentialité

LCH SA et le demandeur doivent chacun observer la plus stricte confidentialité concernant l'examen de toute réclamation et s'engagent à maintenir la confidentialité de toute information communiquée dans le cadre de la procédure de Résolution des Réclamations conformément à l'Article 12 de la Convention d'Adhésion et à la Section 1.3.6 des Règles de la Compensation.