

Politique de traitement des réclamations

Dispositions réglementaires applicables

Les dispositions suivantes du Règlement Général de l'Autorité des Marchés (RGAMF) sont applicables en l'espèce :

Article 318-10

La société de gestion de portefeuille établit et maintient opérationnelle une procédure efficace et transparente en vue du traitement raisonnable et rapide des réclamations adressées par l'ensemble des porteurs de parts ou actionnaires de FIA lorsqu'aucun service d'investissement ne leur est fourni à l'occasion de la souscription.

Les porteurs de parts ou actionnaires peuvent adresser des réclamations gratuitement à la société de gestion de portefeuille.

La société de gestion de portefeuille répond à la réclamation dans un délai maximum de deux mois à compter de la date de réception de cette réclamation, sauf circonstances particulières dûment justifiées.

Elle met en place un dispositif permettant un traitement égal et harmonisé des réclamations des porteurs de parts ou actionnaires. Ce dispositif est doté des ressources et de l'expertise nécessaires.

Elle enregistre chaque réclamation et les mesures prises en vue de son traitement. Elle met en place un suivi des réclamations lui permettant, notamment, d'identifier les dysfonctionnements et de mettre en œuvre les actions correctives appropriées.

Les informations sur la procédure de traitement des réclamations sont mises gratuitement à la disposition des porteurs de parts ou actionnaires.

La procédure de traitement des réclamations est proportionnée à la taille et à la structure de la société de gestion de portefeuille.

Article 318-10-1

La société de gestion de portefeuille établit des procédures et des modalités appropriées afin de garantir qu'elle traitera correctement les réclamations des porteurs de parts ou actionnaires de FIA et que ceux-ci ne sont pas limités dans l'exercice de leurs droits lorsqu'ils résident dans un autre État membre de l'Union européenne. Ces mesures permettent aux porteurs de parts ou actionnaires de FIA d'adresser une réclamation dans la langue officielle ou dans l'une des langues officielles de l'État membre dans lequel le FIA est commercialisé et de recevoir une réponse dans la même langue.

La société de gestion de portefeuille établit également des procédures et des modalités appropriées pour fournir des informations, à la demande du public.

Ces dispositions s'appliquent lorsqu'aucun service d'investissement n'est fourni à l'occasion de la souscription.

Article 321-40

I. - La société de gestion de portefeuille établit et maintient opérationnelle une procédure efficace et transparente en vue du traitement raisonnable et rapide des réclamations adressées par l'ensemble des porteurs de parts ou actionnaires d'OPCVM lorsqu'aucun service d'investissement ne leur est fourni à l'occasion de la souscription.

Ces porteurs de parts ou actionnaires peuvent adresser des réclamations gratuitement à la société de gestion de portefeuille.

La société de gestion de portefeuille répond à la réclamation dans un délai maximum de deux mois à compter de la date de réception de cette réclamation, sauf circonstances particulières dûment justifiées.

Elle met en place un dispositif permettant un traitement égal et harmonisé des réclamations des porteurs de parts ou actionnaires. Ce dispositif est doté des ressources et de l'expertise nécessaires.

Elle enregistre chaque réclamation et les mesures prises en vue de son traitement. Elle met en place un suivi des réclamations lui permettant, notamment, d'identifier les dysfonctionnements et de mettre en œuvre les actions correctives appropriées.

Les informations sur la procédure de traitement des réclamations sont mises gratuitement à la disposition des porteurs de parts ou actionnaires.

La procédure de traitement des réclamations est proportionnée à la taille et à la structure de la société de gestion de portefeuille.

Article 321-41

La société de gestion de portefeuille prend des mesures conformément à l'article 411-138 et établit des procédures et des modalités appropriées afin de garantir qu'elle traitera correctement les réclamations des porteurs de parts ou actionnaires d'un OPCVM et que ceux-ci ne sont pas limités dans l'exercice de leurs droits lorsqu'ils résident dans un autre État membre de l'Union européenne ou État partie à l'Espace économique européen. Ces mesures permettent aux porteurs de parts ou actionnaires d'un OPCVM d'adresser une réclamation dans la langue officielle ou dans l'une des langues officielles de l'État dans lequel l'OPCVM est commercialisé et de recevoir une réponse dans la même langue.

La société de gestion de portefeuille établit également des procédures et des modalités appropriées pour fournir des informations, à la demande du public, ou, lorsqu'elle gère un OPCVM établi dans un autre État de l'Union européenne ou État partie à l'Espace économique européen, des autorités compétentes de l'État membre d'origine de cet OPCVM.

Ces dispositions s'appliquent lorsqu'aucun service d'investissement n'est fourni à l'occasion de la souscription.

Procédure

Toute réclamation est adressée par voie postale à :

KeyQuant
20 rue Quentin-Bauchart
F-75008 Paris
Tel/. +33.(0)1.84.13.83.00
Fax/. +33.(0)1.84.13.83.99

Cette réclamation peut également être adressée à l'attention du Médiateur de l'AMF, compétent dans tout litige portant sur un instrument financier, un service d'investissement ou, plus généralement, une matière entrant dans le champ de compétence de l'Autorité des marchés financiers. Pour ce faire, il convient de contacter ce dernier :

- par voie postale :
Le Médiateur
Autorité des marchés financiers
17 Place de la Bourse
75082 Paris cedex 2
- Par voie électronique
- <http://www.amf-france.org/Le-mediateur-de-l-AMF/Le-mediateur-mode-d-emploi/Modes-de-saisine?>

La société de gestion s'engage à accuser réception de toute réclamation dans un délai maximal de cinq (5) jours ouvrés à compter de sa date de notification et à y apporter une réponse dans un délai maximal d'un (1) mois à compter de cette même date.
