

Version	Date de mise à jour ou revue	Rédacteur ou vérificateur	Descriptions des modifications	Validée par	Date de validation
V1	9 janvier 2023	Vae Soli	Création	Arthur Rozen	
V2	23 février 2024	Vae Soli	Prise en compte de la mise à jour Instruction 2012-07 (envoi et non réception)	Arthur Rozen	05/04/2024
V3					

TABLE DES MATIERES

1. Préambule.....2

2. Champ d’application.....2

 2.1. Périmètre.....2

 2.2. Définition.....2

3. Traitement d’une réclamation ou d’une demande d’information3

4. Revue annuelle.....4

5. Saisine du médiateur de l’AMF4

6. Information des clients / porteurs : politique de traitement des réclamations.....4

7. Commercialisation des produits et services par un tiers5

8. Recours à un avocat / comptabilisation d’une provision.....5

9. Enregistrement des réclamations et des mesures prises.....5

10. Suivi et contrôles5

Annexe : Site internet.....6

1. PREAMBULE

Conformément à la réglementation, Paluel-Marmont Capital s'est dotée d'un dispositif de traitement des réclamations précisant :

- l'obligation, pour la Société de Gestion, de s'engager à **répondre à la réclamation d'un client ou prospect dans un délai maximum de deux mois**, sauf circonstances particulières dûment justifiées, et, si la réponse n'est pas immédiatement apportée, d'en accuser réception dans un délai de dix jours ouvrables maximum ;
- la mise en place d'un dispositif de traitement des réclamations permettant un **traitement égal et harmonisé** ;
- l'affectation des **ressources et de l'expertise nécessaires** pour assurer ce traitement ;
- l'obligation de **suiti des réclamations** afin d'identifier et de remédier aux dysfonctionnements.

Ces dispositions s'appliquent :

- Aux réclamations de l'ensemble des porteurs de parts ou actionnaires lorsque aucun service d'investissement ne leur est fourni à l'occasion de la souscription ;
- Aux réclamations des porteurs de parts ou actionnaires émanant de clients non professionnels lorsqu'un service d'investissement leur est fourni par la société de gestion de portefeuille lors de la souscription.

Les sociétés de gestion appliquant la réglementation financière issue du règlement général et de son instruction d'application peuvent être considérées comme respectant les dispositions du Code de la Consommation, sous réserve de faire profiter du dispositif de traitement des réclamations à l'ensemble des consommateurs personnes physiques quel que soit leur statut au regard de la directive MIF.

2. CHAMP D'APPLICATION

2.1. Périmètre

Paluel-Marmont Capital établit et maintient une procédure opérationnelle en vue d'assurer un traitement rapide, efficace et gratuit des réclamations adressées par ses clients / porteurs ou prospects dans le cadre de ses activités, à savoir de :

Gestion de FIA	Ces activités sont réglementées, sous la tutelle de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF)
Conseil en investissement financier	

2.2. Définition

On entend par **réclamation** une déclaration actant du mécontentement d'un **client ou prospect envers le professionnel** : celui-ci estime que la prestation reçue, fournie ou conseillée par la Société de Gestion ne correspond pas à ses attentes ou ses besoins.

Une demande d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation n'est pas une réclamation.

Ne sont donc pas considérées comme des réclamations :

- les demandes d'informations marketing particulières ou dérogatoires ;
- les sollicitations ;

- les demandes de service ;
- les suggestions ou propositions ;
- les demandes d'informations ou celles liées à une simple incompréhension.

3. TRAITEMENT D'UNE RECLAMATION OU D'UNE DEMANDE D'INFORMATION

L'assistante de direction est en charge du suivi des réclamations sous la responsabilité des dirigeants AMF.

Toutes les réclamations reçues par l'ensemble des collaborateurs doivent être centralisées auprès de l'assistante de direction. Le RCCI est systématiquement tenu informé également, des réclamations reçues.

Le RCCI se rapproche du ou des collaborateur(s) concerné(s) afin de collecter les éléments nécessaires à sa compréhension et à la préparation de la réponse.

Lorsque les réclamations sont reçues par courrier, ces dernières sont scannées (y compris l'avis d'accusé-réception). L'ensemble des réclamations et réponses écrites est conservé sur le réseau.

Le registre des réclamations clients est alimenté par l'assistante de direction à l'occasion de toute réclamation d'un client ou d'une demande d'information écrite sortant du cours normal des échanges et nécessitant une réponse personnalisée.

Chaque réclamation reçue fait l'objet d'un suivi particulier. Un dossier est ouvert à cette occasion via le fichier « suivi des réclamations.xls », comportant les coordonnées du client, la date de la demande, le fonds concerné, la date de réponse et la réponse apportées à sa demande d'information ou réclamation, ainsi que toute pièce utile à son traitement.

Les demandes d'informations ou de réclamations reçues sont traitées par téléphone, courriel ou courrier, en fonction du support de la réclamation ou de la demande (parallélisme des formes). La forme d'un courrier est favorisée dans le cadre des réclamations.

Suivant le mode de communication utilisé, Paluel-Marmont Capital se réserve le droit de demander un courrier de réclamation à ses clients/porteurs afin qu'il n'y ait aucun doute sur l'objet ou la raison de la réclamation.

Le client ou prospect est alors invité à fournir ses coordonnées (adresse postale, adresse email, téléphone).

Paluel-Marmont Capital s'engage à traiter les demandes d'informations ou réclamations dans les dix jours ouvrables à compter de la date d'envoi de celles-ci. Si Paluel-Marmont Capital n'est pas en mesure de traiter la demande dans ce délai, elle en accuse réception dans le délai des dix jours ouvrables et traite la réclamation dans un délai maximum de deux mois à compter de la date d'envoi de la demande.

Dans le cas d'une réclamation, les membres de l'équipe lors de la réunion d'équipe et/ou le Cabinet Vae Soli est consulté sur le projet de réponse qui sera communiqué au client.

En cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la réclamation, il doit être précisé dans la réponse apportée au client, les voies de recours possibles, notamment l'existence et les coordonnées du médiateur compétent (*Confer* paragraphe 5).

Si nécessaire, l'assistante de direction met à l'ordre du jour de la réunion d'équipe la réclamation du client pour prendre les mesures correctrices si celles-ci se justifient.

Dans le cas de demandes récurrentes, le RCCI prendra des mesures adaptées pour améliorer l'information adressée aux porteurs. Les mesures prises seront matérialisées dans le registre des réclamations.

4. REVUE ANNUELLE

Annuellement, le fichier recensant les réclamations ou informations reçues est imprimé, visé et daté par un dirigeant AMF.

Cette revue entraîne le cas échéant des recommandations : amélioration des procédures, changements de documents commerciaux ...

5. SAISINE DU MEDIATEUR DE L'AMF

En cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la réclamation, il est possible de saisir le médiateur de l'AMF.

Le client peut émettre une réclamation auprès du médiateur de l'AMF en se connectant sur le site internet de l'AMF, à l'adresse suivante : <http://www.amf-france.org/>

Sur la page d'accueil du site est présent un cadre rose intitulé « L'espace de l'épargnant », au bas duquel est écrit « Le médiateur » puis « Formulaire de demande de médiation », ce lien permettant au client de contacter le médiateur de l'AMF par internet.

Le client peut également contacter le médiateur de l'AMF par courrier, à l'adresse suivante :

Mme Marielle Cohen-Branche
Médiateur de l'AMF
Autorité des marchés financiers
17, place de la Bourse
75082 Paris cedex 02

6. INFORMATION DES CLIENTS / PORTEURS : POLITIQUE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

Paluel-Marmont Capital informe les clients de sa politique en matière de traitement des réclamations (*confer* annexe), sur son site Internet.

Celle-ci traite notamment :

- des modalités de saisine de Paluel-Marmont Capital, notamment les coordonnées de la personne en charge du traitement des réclamations ;
- des coordonnées du ou des médiateur(s) compétent(s) ;
- des délais de traitement des réclamations prévus dans la procédure ;
- de l'existence de la ou des chartes/protocoles de médiation.

7. COMMERCIALISATION DES PRODUITS ET SERVICES PAR UN TIERS

Dans le cadre des conventions conclues avec les distributeurs des produits et services de Paluel-Marmont Capital, celle-ci veille à ce que l'information donnée au client / porteur par les distributeurs soit d'un niveau équivalent à celle qu'il communique à ses propres clients.

Les conventions de distribution conclues par Paluel-Marmont Capital intègrent une mention relative au traitement des réclamations. Cette clause vise à s'assurer que les distributeurs :

- ont implémenté un dispositif de traitement des réclamations conformes à la réglementation (notamment en ce qui concerne les délais de réponse au client) ;
- remontent à Paluel-Marmont Capital les réclamations reçues qui concernent ses produits ou services.

8. RECOURS A UN AVOCAT / COMPTABILISATION D'UNE PROVISION

Dans le cadre du traitement d'une simple réponse ou d'un litige plus important, Paluel-Marmont Capital pourra recourir à l'assistance d'un avocat avec l'accord préalable de la Direction générale de la Société de Gestion.

La décision d'enregistrer ou non une provision comptable, en rapport avec les frais encourus par le contentieux ou le montant de l'indemnisation éventuelle associée, appartient à la Direction générale de la Société de Gestion, en fonction de son appréciation du risque.

9. ENREGISTREMENT DES RECLAMATIONS ET DES MESURES PRISES

Les documents relatifs à la réclamation doivent être **conservés 5 ans** à compter de la date de réception de la réclamation.

Les réclamations et réponses apportées sont classées et scannées dans le dossier du client concerné.

10. SUIVI ET CONTROLES

L'assistante de direction suit au fil de l'eau le traitement des réclamations renseignées dans la Base des réclamations.

Le RCCI et/ou son délégataire (Vae Soli) formalise un contrôle au minimum annuel sur la bonne application des règles de traitement des réclamations telles qu'énoncées dans la présente procédure.

Annuellement le RCCI doit communiquer à l'AMF, dans le cadre de la FRA/RAC :

- une information sur le dispositif de traitement des réclamations en place au sein de la Société de gestion ;
- le nombre de réclamations reçues ;
- les montants d'indemnisations versés sur la période suite à des réclamations.

PROCEDURE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

Paluel-Marmont Capital a établi et maintient une procédure opérationnelle en vue du traitement rapide et efficace des réclamations adressées par ses clients. Toute réclamation peut être transmise à Paluel-Marmont Capital, 24 rue Murillo, 75008 Paris, France. La société de gestion accusera réception de la réclamation dans le délai de dix jours ouvrables maximum à compter de l'envoi de la réclamation, sauf si la réponse elle-même est apportée au client dans ce délai. Sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées, elle apportera une réponse au client dans les deux mois suivant l'envoi de la réclamation.

En cas de désaccord persistant, le client pourra prendre contact avec un médiateur dont le médiateur de l'AMF. Les coordonnées du médiateur de l'AMF sont les suivantes : Autorité des Marchés financiers, Madame Marielle Cohen-Branche, Médiateur de l'AMF, 17 place de la Bourse 75082 Paris cédex 02. Le formulaire de demande de médiation auprès de l'AMF ainsi que la charte de la médiation sont disponibles sur le site <https://www.amf-france.org/>.

CUSTOMER COMPLAINTS HANDLING PROCEDURE

Paluel-Marmont Capital has implemented and maintains an operational procedure in order to quickly and efficiently process complaints made by its clients. Any complaint may be referred to Paluel-Marmont Capital, 24 rue Murillo, 75008 Paris, France. The management company will acknowledge receipt of the complaint within a maximum of ten working days from the date it was sent, unless a response has been sent to the client in the intervening period. Except in duly justified exceptional circumstances, a response will be issued to the client within two months of sending of the complaint.

In the event of an ongoing dispute, the client may contact a mediator, such as the AMF Ombudsman, at the following address: Autorité des marchés financiers, Médiateur de l'AMF, 17 place de la Bourse, 75082 Paris Cedex 02. The AMF mediation request form at the Mediation Charteur is available online at <https://www.amf-france.org>.