

POLITIQUE DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS CLIENTS

Procédure :	Traitement et suivi des réclamations clients
Date de création :	17 août 2016
Rédacteur(s) :	Secrétaire Général
Approbateur(s) :	Direction Générale
Destinataires :	Tous les Collaborateurs Président et Directeur Général

Versions et Modifications

Version	Date	Détails des Modifications
V1	17/08/2016	Rédaction
V2	28/09/2023	Mises à jour mineures

I. Préambule

EMZ Partners établit et maintient opérationnelle une procédure efficace et transparente en vue du traitement raisonnable et rapide des réclamations adressées par ses clients, existants ou potentiels, et enregistre chaque réclamation et les mesures prises en vue du traitement de chaque réclamation.

Le traitement des réclamations est gratuit, aucun frais ne sera facturé par EMZ Partners pour le traitement de votre réclamation.

II. Principales références réglementaires

Les principales références réglementaires applicables en matière de traitement des réclamations clients sont les suivantes :

RÉFÉRENCE RÉGLEMENTAIRE	CONTENU SYNTHÉTIQUE
Art. 26 Règlement (UE) 2017/565 - Orientations du <i>Joint Committee</i> relatives au traitement des réclamations (JC 2018 35)	La SGP met en place une procédure de traitement des réclamations adressées par ses clients ou investisseurs. La SGP enregistre toutes les étapes des réclamations de ses clients ou investisseurs (accusé de réception jusqu'à la clôture de la réclamation).
Instruction AMF Traitement des réclamations – DOC-2012-07 (Textes de référence : articles 313-8, 318-10, 322-71-1, 325-12-1 et 325-47 du Règlement Général de l'AMF)	La SGP dispose d'une politique de traitement des réclamations conforme à l'instruction AMF.

III. Définition

Une réclamation est la manifestation d'un mécontentement, exprimée envers la SGP par un client investisseur, son représentant, ou un intermédiaire, en lien avec le service d'investissement qui lui a été fourni (conseil en investissement) ou la souscription de l'un des véhicules gérés, à laquelle doit être apportée une réponse et/ou une action.

Toute demande d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation sera traitée dans les meilleurs délais mais n'est pas considérée comme une réclamation.

IV. Adresser un courrier à EMZ partners

Les réclamations peuvent être adressées à EMZ Partners avec en objet « Réclamations » :

- par courrier à l'adresse suivante :
7 Rue Saint Florentin, 75008 Paris - France ;
- par email à l'adresse suivante :
karine.callec@emzpartners.com ;
- ou auprès de votre interlocuteur habituel au sein de la société de gestion ou du Responsable de la Conformité et du Contrôle Interne (RCCI – Karine Callec).

Afin d'acter le caractère officiel de la réclamation, il est recommandé d'utiliser l'envoi par courrier avec accusé réception (LRAR).

V. Gestion et suivi de la réclamation

Toutes les réclamations reçues par la société de gestion sont centralisées auprès du Responsable de la Conformité et du Contrôle Interne, ou le cas échéant de son délégué interne.

Le Responsable de la Conformité et du Contrôle Interne ou le cas échéant son délégué interne se rapproche de toute expertise nécessaire pour la meilleure résolution de la réclamation.

Le Responsable de la Conformité et du Contrôle Interne ou le cas échéant son délégué interne dispose de l'expérience et de la connaissance nécessaire lui permettant d'apporter une réponse rapide et raisonnable concernant la réclamation.

Chaque réclamation, au même titre que chaque demande d'information, est enregistrée. Le registre des réclamations est accessible sur le réseau informatique de la société de gestion à l'endroit suivant :

3-Investors\3A1-Reporting\3A1a-Demande info investisseur et réclamations\Analyses Demandes et Réclamations\Analyse des demandes et réclamations investisseurs.xlsx

Un suivi est effectué régulièrement (et à minima une fois par an) permettant d'identifier les éventuels dysfonctionnements et de mettre en œuvre les actions correctives appropriées.

VI. Délais

EMZ Partners accusera réception de votre réclamation dans un délai maximum de dix jours ouvrables sauf si une réponse vous a été faite avant ce délai.

Une réponse à votre réclamation vous est formulée dans un délai maximum de deux mois à réception de la réclamation sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées.

Dans l'éventualité où nous ne serions pas en mesure de vous apporter une réponse dans ce délai, nous vous contacterons pour vous informer de la raison de ce retard et vous indiquer dans quel délai nous serons en mesure de vous répondre.

VII. Langue

Les clients et les porteurs de parts ou actionnaires résidant dans un autre État membre de l'Union européenne peuvent adresser leurs réclamations dans les langues officielles

des États membres dans lesquels les Fonds ou structures d'investissements gérés par EMZ Partners sont commercialisés ou les services d'investissement fournis.

VIII. Recours

• Si la réponse à la réclamation ne venait pas à satisfaire le client, celui-ci à la possibilité de faire appel au Médiateur de l'Autorité des marchés financiers (AMF) en renseignant le **formulaire de demande de médiation**. Le **charte de la médiation** est également disponible sur le site de l'AMF.

• Ou par courrier :
Mme Marielle Cohen-Branche
Médiateur de l'AMF
Autorité des marchés financiers
17 Place de la Bourse, 75082 Paris Cedex 02