# POLITIQUE DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS CLIENTS

| | |
|---|---|
| **Procédure :** | **Traitement et suivi des réclamations clients** |
| **Date de création :** | **17 août 2016** |
| **Rédacteur(s) :** | **RCCI** |
| **Approbateur(s) :** | **Direction Générale** |
| **Destinataires :** | **Tous les Collaborateurs**<br>**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 |
| V3 | 08/12/2025 | Mises à jour règlementaires, organisationnelles et opérationnelles |

# 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 d'une réclamation.

# II. Principales références règlementaires

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

| RÉFÉRENCE RÈGLEMENTAIRE | CONTENU SYNTHÉTIQUE |
|---|---|
| Art. 26 Règlement (UE) 2017/565 – Orientations du *Joint Committee* 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.<br>La SGP enregistre toutes les étapes des réclamations de ses clients ou investisseurs (accusé de réception jusqu'à la clôture de la réclamation). |
| Art. 318-10 et 318-10-1 du Règlement Général de l'AMF DOC-2012-07 – Instruction AMF Traitement des réclamations | La SGP dispose d'une politique de traitement des réclamations conforme à l'instruction AMF. |

# III. Définition

Une réclamation est une déclaration actant du mécontentement du client envers la SGP, quel que soit l'interlocuteur auprès duquel elle est formulée. Elle peut émaner de toute personne ayant un intérêt à agir, y compris en l'absence de relation contractualisée avec le professionnel.

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 :
  clientrequests@emzpartners.com ;
- ou auprès de votre interlocuteur habituel au sein de la société de gestion ou de la Responsable Juridique et Conformité.

Afin de conserver une preuve 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 par l'équipe *Funds operations*. Si des membres de l'équipe reçoivent individuellement des demandes ou réclamations d'investisseurs, ils les transfèrent à cette adresse.

Les demandes reçues à cette adresse sont enregistrées dans un tableau de suivi.

S'il s'agit d'une demande relevant de la compétence de la Responsable Juridique et Conformité, l'équipe *Funds operations* se rapproche d'elle afin de pouvoir répondre à la demande.

La réponse apportée à la réclamation est claire, adaptée au cas d'espèce et argumentée.

Les réclamations et les actions correctives apportées en conséquence sont enregistrées dans le tableau de suivi susmentionné.

Un suivi est effectué régulièrement permettant d'identifier les éventuels dysfonctionnements et de mettre en œuvre les actions correctives appropriées et est communiqué annuellement à la Direction générale.

## VI. Délais

EMZ Partners accusera réception de votre réclamation dans un délai maximum de dix jours ouvrables et vous renverra à cette occasion le lien de la présente politique de traitement des réclamations clients.

Une réponse à votre réclamation vous est formulée dans un délai maximum de deux mois à compter de l'envoi de la réclamation, sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées.

En tout état de cause, les délais de réponse appliqués sont cohérents avec l'objet de la réclamation.

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 a la possibilité de faire appel au Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF) :

- en renseignant le **formulaire de demande de médiation. La charte de la médiation** disponible à l'adresse suivante : https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur-de-lamf/votre-dossier-de-mediation/vous-voulez-deposer-une-demande-de-mediation ;
- ou par courrier à :
  Mme Marielle Cohen-Branche
  Médiateur de l'AMF
  Autorité des marchés financiers
  17 Place de la Bourse, 75082 Paris Cedex 02

La charte de la médiation est également disponible sur le site de l'AMF, à l'adresse suivante : https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur-de-lamf/votre-dossier-de-mediation/vous-voulez-deposer-une-demande-de-mediation.