

# MANUEL DES PROCÉDURES

## TRAITEMENT DES RECLAMATIONS CLIENTS

- Création
- Modification

### Objet :

Définir les modalités de centralisation et de gestion des réclamations adressées par les Clients Investisseurs existants ou potentiels des fonds gérés

Version	Date	Auteur	Signature	Approbation par le Conseil de gérance ou le Comité de direction
1.0	20.08.2015	Sophie Saden		21.11.2016
2.0	20.02.2018	Sophie Saden		12.09.2018 (Comité de direction)
3.0	12.12.2019	Sophie Saden		16.12.2019
3.1	05/06/2020	Sophie Saden		08/06/2020



- 1 PRESENTATION DU PROCESSUS ..... 3**
  - 1.1 OBJECTIF..... 3**
  - 1.2 ACTEURS DU PROCESSUS ..... 3**
  - 1.3 CADRE REGLEMENTAIRE ..... 3**
- 2 DESCRIPTION DETAILLEE DU PROCESSUS ..... 4**
  - 2.1 INFORMATION DES CLIENTS ET ACCES AU SYSTEME DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS ..... 4**
  - 2.2 ORGANISATION DU TRAITEMENT DES RECLAMATIONS CLIENTS..... 4**
  - 2.3 SUIVI ET CONTROLE DU TRAITEMENT DES RECLAMATIONS – IDENTIFICATION DES DYSFONCTIONNEMENTS ..... 5**
  - 2.4 RELATIONS AVEC LA CSSF..... 7**

## 1 PRESENTATION DU PROCESSUS

### 1.1 OBJECTIF

L'objectif de la présente procédure est de définir les modalités de centralisation et de gestion des réclamations adressées par les Clients Investisseurs existants ou potentiels des fonds gérés par Astorg Asset Management S. à r.l. (« AAM »). Il convient de garantir un traitement efficace, égal et harmonisé de ces réclamations et de permettre l'identification des dysfonctionnements éventuels et la mise en œuvre des actions correctives appropriées.

### 1.2 ACTEURS DU PROCESSUS

Cette procédure concerne l'ensemble des collaborateurs d'AAM et plus particulièrement les équipes suivantes :

- Dirigeants d'AAM ;
- Dirigeant responsable du traitement des réclamations:Thibaut Cavrois;
- Compliance Officer d'AAM ;
- Equipe Relations Investisseurs ;
- Direction Juridique ;

La Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF) peut également être concernée.

### 1.3 CADRE REGLEMENTAIRE

- Loi du 12 Juillet 2013 relative aux gestionnaires de fonds d'investissement alternatifs
- Règlement délégué N° 231/2013
- Règlement CSSF n°16-07 et tout texte d'application
- Circulaires CSSF 18/698 et 19/718

## 2 DESCRIPTION DETAILLEE DU PROCESSUS

Une réclamation s'entend de toute déclaration actant du mécontentement d'un Client Investisseur envers AAM.

Une demande d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation ne constitue pas une réclamation. Le traitement de ces demandes sera abordé dans la procédure Informations des porteurs de parts et information commerciale.

### 2.1 INFORMATION DES CLIENTS ET ACCES AU SYSTEME DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

Les réclamations de Clients Investisseurs peuvent être reçues par AAM par différents canaux :

- téléphone ;
- fax ;
- courrier ;
- email ;
- à l'occasion de rendez-vous avec des associés ou collaborateurs d'AAM.

Doivent être mis à disposition des Clients Investisseurs :

- coordonnées (nom, prénom, fonction, numéro de téléphone, fax, adresse email) du responsable pour le traitement des réclamations au niveau de la direction;
- délais de traitement des réclamations.

Les réclamations des Clients Investisseurs peuvent être reçues par la CSSF

- par courrier à l'adresse : 283 Route d'Arlon, 1150 Luxembourg
- par email à l'adresse : [reclamation@cssf.lu](mailto:reclamation@cssf.lu)
- par téléphone : (+352) 26 25 1 – 2904,

qui agira en qualité d'entité de règlement extrajudiciaire.

L'accès au dispositif de traitement des réclamations devant être gratuit, aucune tarification spécifique ne sera mise à la charge du Client Investisseur au titre du traitement de sa réclamation.

### 2.2 ORGANISATION DU TRAITEMENT DES RECLAMATIONS CLIENTS

Le Dirigeant responsable est en charge du traitement des réclamations des Clients Investisseurs avec l'assistance du Compliance Officer. Ils sensibilisent régulièrement l'ensemble des employés d'AAM pour leur permettre d'identifier clairement les réclamations reçues et de les traiter de façon appropriée.

Pour information, l'ensemble du courrier adressé par voie postale à AAM est réceptionné et trié par la personne en charge de l'accueil qui le transmet ensuite aux différents destinataires (remise en main propre pour les courriers avec AR et DHL). Les collaborateurs seront responsables, en cas de détection d'une réclamation, d'utiliser le circuit de traitement des réclamations.

Le collaborateur qui reçoit la réclamation en accuse réception dans un délai maximum de dix jours ouvrables (sauf si la réponse elle-même est apportée au Client Investisseur dans ce délai).

Tout collaborateur d'AAM recevant une réclamation de la part d'un Client doit en faire part sans délai au Compliance Officer et au responsable pour le traitement des réclamations au niveau de la direction.

Selon l'objet de la réclamation, le Compliance Officer se charge de la transmettre au collaborateur compétent pour préparer une réponse appropriée.

Cette réponse est envoyée au Client Investisseur par email ou par courrier (avec demande d'accusé de réception), dans un délai maximum d'un mois à compter de la date de réception de la réclamation, sauf survenance de circonstances particulières.


En cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la réclamation, il est précisé dans la réponse apportée les voies de recours possibles.

### 2.3 SUIVI ET CONTROLE DU TRAITEMENT DES RECLAMATIONS – IDENTIFICATION DES DYSFONCTIONNEMENTS

Sur occurrence, le Compliance Officer complète le registre (cf. annexe 1) mis place mentionnant les réclamations reçues. A la fin de l'exercice, le Compliance Officer imprime le registre, le date et le vise.

Dans le cas où une réclamation d'un Client est signalée au Compliance Officer, ce dernier prend immédiatement en charge le suivi et le traitement de la réclamation dans les délais mentionnés ci-dessus et complète la check-list de traitement de la réclamation (cf. annexe 2) dédiée dans laquelle sont renseignées les informations suivantes :

- date de réception de la réclamation ;
- nom du collaborateur qui a reçu la réclamation ;
- date d'accusé réception de la réclamation (vérification du délai des 10 jours ouvrables après réception) ;
- nom du Client Investisseur ;
- description de la réclamation ;
- mesures envisagées et suivi du traitement de la réclamation ;
- nom de l'employé désigné pour préparer une réponse à la réclamation ;
- date de la réponse au Client Investisseur (vérification du délai d'un mois après réception de la réclamation);
- date et suivi de la réclamation (réponse jugée satisfaisante ou non par le Client Investisseur, recours à un médiateur,...) ;
- dysfonctionnements identifiés au travers de la réclamation et actions envisagées.



Les check-lists de traitement des réclamations sont visées et datées par le Compliance Officer et sont jointes en fin d'exercice au registre annuel.

Annuellement, le Compliance Officer :

- s'assure que l'information fournie sur le site internet ou mise à disposition dans les locaux de la société de gestion, et la qualité de traitement et suivi des réclamations sont conformes à la réglementation en vigueur, et
- rend compte dans son rapport annuel que les dysfonctionnements identifiés, le cas échéant, à travers les réclamations reçues ont bien été pris en compte et que des actions correctives ont été mises en œuvre.

## 2.4 RELATIONS AVEC LA CSSF

Dans l'hypothèse d'une saisine de la CSSF d'un recours extrajudiciaire par un Client investisseur, AAM sera avisé par la CSSF qui lui transmet la copie de la réclamation écrite adressée par le Client investisseur.

La réponse devra être apportée dans le délai d'un mois à compter de la réception (sauf demande différente exprimée par la CSSF).

Tout courrier émanant de la CSSF doit être transmis au membre de la direction en charge des relations avec la CSSF pour s'assurer que les demandes sont traitées dans les délais requis.

Le membre de la direction en charge des relations avec la CSSF fera prendre copie et scan de l'ensemble des éléments reçus et informera le membre de la Direction en charge du traitement des réclamations, le Compliance Officer et la direction juridique pour déterminer si AAM répondra directement ou se fera assister par un conseil.

En toute hypothèse, une réponse et une collaboration aussi complète que possible doivent être apportées aux demandes de la CSSF.







**ANNEXE 2 : Check-list de traitement des réclamations**

		<b>Check list de traitement des réclamations</b>		
Réclamation reçue par voie (téléphone, courrier, email)				
Investisseur concerné				
Personne qui a reçu la réclamation				
Date de réception de la réclamation				
Date d'accusé réception de la réclamation (délai de 10 jours ouvrables suivant la date de réception de la réclamation)	XX/XX/XXXX	Respect du délai	<input type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON	
Description de la réclamation				
Personne désignée pour répondre				
Mesures envisagées et suivi du traitement de la réclamation				
Date de retour à l'investisseur (délai de 1 mois suivant la réception de la réclamation)	XX/XX/XXXX	Respect du délai	<input type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON	
Approbation du Client et date de clôture de la réclamation	XX/XX/XXXX	Respect du délai	<input type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON	
Nom :	Points à suivre :			
Date :				
Visa :				
Dysfonctionnements constatés et actions correctives envisagées				