

Nom du document	Créé / Modifié par	Validé par	Version	Date création / MAJ
Traitement des Réclamations Clients	Martine BUCHSER	Hélène LIBER	3	10/09/2015 (V1) 08/11/2021 (V2) 10/10/2023 (V3)

### Liste de diffusion

- Collaborateurs de la Société de gestion.  
« Collaborateur » désignant le personnel de la Société de gestion ainsi que le personnel du groupe SOGELYM DIXENCE, mis à la disposition de la Société de gestion.

### Références réglementaires

- Règlement Général de l'AMF : Art. 313-10 et 318-10-1
- Instruction AMF : DOC-2012-07

\*\*\*\*\*

## PREAMBULE

Cette politique établit les principes fondamentaux qui régissent le traitement des Réclamations Clients applicable au sein de la Société de gestion, SOGELYM DIXENCE INVESTMENT MANAGEMENT (ci-après dénommée « SDIM »).

Elle est complétée par une procédure opérationnelle (PROC N° 24) qui a pour objectif de formaliser le processus de traitement des Réclamations Clients.

## DISPOSITIONS

### 1. Définition d'une Réclamation

Une Réclamation est « une déclaration actant du mécontentement du Client envers le Professionnel, à savoir la Société de gestion ».

Une Réclamation Client peut porter sur :

- Une performance insuffisante ;
- Une anomalie de traitement ;
- Une mauvaise communication ;
- La qualité du service fourni (un service inférieur à l'attente).

SDIM a désigné le RCCI comme Responsable du traitement des Réclamations Clients.

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

En cas de doute, il appartient au RCCI d'attribuer ou non le caractère de Réclamation à une demande.

### 2. Modalités de transmission d'une Réclamation

Tout Client qui souhaite adresser une Réclamation à SDIM peut l'envoyer, soit :

- Par courrier :

**SOGELYM DIXENCE INVESTMENT MANAGEMENT**  
**Responsable de la Conformité et du Contrôle Interne**  
**8, Rue de Dublin**  
**67300 SCHILTIGHEIM**

- Par courriel :

**investment@sogelym-dixence.fr**

- Par téléphone :

**03.88.18.92.30**

Les Réclamations reçues par téléphone doivent être confirmées par écrit (courrier postal ou électronique).

Les Réclamations sont gratuites.

Le Client, dans le cadre de la Réclamation, doit préciser de manière claire et précise l'objet de sa Réclamation.

Afin d'assurer le suivi et la traçabilité des Réclamations, un Registre des Réclamations Clients est tenu par le RCCI afin de lister toutes les Réclamations qui pourraient être adressées à SDIM.

Dès réception de la Réclamation, le RCCI renseigne le Registre des informations suivantes :

- Numéro de Réclamation ;
- Identité du Client ;
- Date de réception de la Réclamation ;
- Mode de réception de la Réclamation ;
- Contrat / Produit visé par la Réclamation ;
- Objet de la Réclamation ;
- Collaborateur en charge de la Réclamation ;
- Date Accusé de réception de la Réclamation ;
- Dysfonctionnements et risques identifiés ;
- Résolutions / Actions Correctrices ;
- Date de réponse au Client.

### 3. Délai de traitement des Réclamations

A compter de la réception de la Réclamation, le Collaborateur prépare un courrier accusant réception de la Réclamation, le transmet au RCCI pour validation et l'envoie au Client dans **les 10 jours ouvrables maximum**, sauf si la réponse peut être apportée immédiatement au Client dans ce délai.

Le Client doit être informé du déroulement du traitement de sa Réclamation et un courrier de réponse doit lui être envoyé **dans un délai maximum de 2 mois**, à compter de la date de réception de la Réclamation ou de la date d'envoi de la Réclamation (à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2024), sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées, rendant impossible le respect de ce délai. Dans ce cas exceptionnel, le Client est informé, avant l'expiration du délai initial des 2 mois du report au-delà du délai règlementaire avec la mention d'une nouvelle date de réponse et de sa justification.

### 4. Médiateur de l'AMF

SDIM ne dispose pas elle-même d'un Service de médiation interne.

Dès lors, le Client doit être informé de la possibilité de recourir aux Services de Médiation de l'AMF, soit :

- Par voie postale :

Autorité des Marchés Financiers  
Médiateur de l'AMF  
17, Place de la Bourse  
75082 PARIS CEDEX 02

- Par Internet directement sur le site de l'AMF :

<http://www.amf-france.org/rubrique/le-mediateur>

## 5. Informations des Clients

SDIM met à la disposition de ses Clients la présente Politique et Procédure (PROC N° 24) en matière de traitement des Réclamations sur son site Internet : [www.sogelym-dixence-investment.fr](http://www.sogelym-dixence-investment.fr)

## 6. Suivi et contrôle du traitement des Réclamations

Un suivi au fil de l'eau du traitement des Réclamations est assuré par le RCCI qui veille notamment à ce que les réponses aux Clients soient formulées dans les délais impartis.

Ce suivi permet au RCCI d'identifier les éventuels dysfonctionnements, manquements, ou mauvaises pratiques mis en lumière par la Réclamation afin de mettre en œuvre des mesures correctives pour remédier ou améliorer les défaillances internes constatées.

Le RCCI remplit et complète au fur et à mesure le Registre des Réclamations Clients qui est présenté à la Direction Générale lors du prochain Comité mensuel de contrôle de Conformité de SDIM.

Annuellement, SDIM communique à l'AMF, dans le cadre de la FRA/RAC :

- Une information sur le dispositif de traitement des Réclamations en place au sein de SDIM ;
- Le nombre de Réclamations reçues dans l'année ;
- Les montants d'indemnisations versés suite aux Réclamations Clients.

## 7. Archivage des Réclamations

Tous les documents relatifs à la Réclamation sont conservés 5 ans à compter de la date de réception de la Réclamation.

Les Réclamations et réponses apportées au Client sont rangées dans un dossier ouvert à son nom dans le répertoire dédié aux Réclamations du RCCI.

\*\*\*\*\*