

	<b>TRAITEMENT DES RECLAMATIONS CLIENTS</b>	<b>Référence : PROC-24</b>
---	--	----------------------------

Nom du document	Créé / Modifié par	Validé par	Version	Date création / MAJ
Traitement des Réclamations Clients	Martine BUCHSER	Hélène LIBER	1	10/10/2023

### 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 procédure vise à décrire le processus de traitement des Réclamations Clients mis en œuvre par la Société de gestion, SOGELYM DIXENCE INVESTMENT MANAGEMENT (ci-après dénommée « SDIM ») dans le cadre de ses activités de Gestionnaire de Fonds (FIA et Autres FIA).

Ce processus a pour vocation de traiter de manière efficace, transparente et harmonisée les Réclamations des Clients de SDIM, conformément aux exigences réglementaires de l'AMF.

Les dispositions de cette procédure concernent :

- L'obligation pour SDIM de s'engager à répondre à la Réclamation d'un Client dans un délai maximum de deux mois, sauf circonstances particulières dûment justifiées, et, si la réponse n'est pas donnée immédiatement, d'en accuser réception dans un délai maximum de 10 jours ouvrables ;
- La mise en place d'un système de traitement des Réclamations permettant un traitement égal et harmonisé de ces dernières ;
- L'allocation des ressources et de l'expertise nécessaires à ce traitement ;
- L'obligation de suivre les Réclamations afin d'identifier et de remédier aux dysfonctionnements.

## DISPOSITIONS

### 1. Réception de la Réclamation

Le Collaborateur qui réceptionne une Réclamation écrite du Client (n'impliquant aucun frais à sa charge), envoyée par tous moyens de communication (courrier postal ou électronique) à l'adresse suivante :

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

&

**investment@sogelym-dixence.fr**

remplit la « Fiche de Réclamation Client » (Annexe 1), puis la transmet par mail au RCCI, avec copie à la Direction Générale de SDIM.

Le Collaborateur prépare un courrier d'accusé de réception de la Réclamation, le transmet au RCCI pour validation et l'envoi au Client, sous le même format que la Réclamation reçue (courrier postal ou électronique), dans un délai maximal de 10 jours ouvrables, à compter de la réception de la Réclamation, pour l'informer que sa Réclamation est en cours de traitement.

Une réponse apportée dans le délai de 10 jours dispense SDIM d'en accuser réception.

### 2. Enregistrement de la Réclamation

Le RCCI renseigne le Registre des Réclamations Clients (Annexe 2) et crée un dossier au nom du Client pour classer sa Réclamation.

### 3. Traitement de la Réclamation

Pour rappel, le dispositif de traitement des Réclamations est gratuit; aucune tarification spécifique ne peut être mise à la charge du Client. à ce titre.

Le Collaborateur, en lien avec le RCCI, collecte tous les éléments, documents et informations nécessaires pour préparer la réponse à adresser au Client.

Cette réponse doit donner au Client des explications claires et explicites sur l'objet de son mécontentement.

Le projet de réponse est soumis à la Direction Générale de SDIM pour validation.

Une fois validée, la réponse est envoyée au Client, sous le même format que la Réclamation (courrier postal ou électronique), dans un délai maximal de 2 mois, après réception ou envoi de la Réclamation et une copie du courrier est conservé dans le dossier du Client. La date d'envoi du courrier est consignée dans le Registre des Réclamations Clients.

Si des circonstances particulières ne permettent pas à SDIM de répondre dans le délai imparti de 2 mois, SDIM s'engage à informer le Client, par écrit ou par téléphone, sur le déroulement du traitement de sa Réclamation.

#### **4. Recours au Médiateur de l'AMF**

Le courrier de réponse doit également informer le Client de la possibilité pour lui de saisir gratuitement le Médiateur de l'AMF, soit :

- Par courrier postal adressé à l'Autorité des Marchés Financiers – Médiateur de l'AMF – 17, Place de la Bourse 75082 PARIS CEDEX 02 ;
- Par formulaire électronique directement sur le site de l'AMF, <http://www.amf-france.org/rubrique/le-mediateur> ».

#### **5. Suivi du traitement de la Réclamation**

Le RCCI assure le suivi et le contrôle du traitement des Réclamations au travers du Registre des Réclamations Clients qui lui permet d'identifier les dysfonctionnements, manquements ou mauvaises pratiques pour mettre en œuvre les actions correctrices, telles que :

- Une intervention auprès des Prestataires ;
- Une sensibilisation des Collaborateurs ;
- Une amélioration des Procédures internes, etc.

Le Registre des Réclamations Clients dûment complété par le RCCI est présenté à la Direction Générale dans le cadre du Comité de contrôle de Conformité mensuel de SDIM.

Il s'agit d'informer la Direction Générale des dysfonctionnements et risques identifiés à travers les Réclamations avec les mesures correctrices qui ont été prises ou prévues.

#### **6. Dispositif de contrôle**

Dans le cadre de son activité et afin de se conformer à la réglementation, SDIM procède à des contrôles de 1er niveau du traitement des Réclamations Clients, effectués par les Collaborateurs.

Des contrôles permanents de 2nd niveau sont réalisés selon les modalités du Plan de Conformité et Contrôle Interne, proposés par le RCCI et validé par la Direction générale. Ces contrôles sont réalisés sur la base des contrôles de 1er niveau et de tout autre document disponible, par le RCCI ou son délégataire, et sont formalisés sous forme de fiche de contrôle et transmis à la Direction générale de SDIM.

#### **7. Revue de la procédure « Traitement des Réclamations Clients »**

Au-delà d'une vigilance continue, la présente procédure de traitement des Réclamations Clients est revue annuellement par le RCCI, avec une mise à jour le cas échéant afin de s'assurer de son efficacité.

#### **8. Conservation et archivage**

L'ensemble des documents relatifs au traitement des Réclamations Clients est conservé et rangé dans le dossier ouvert au nom du Client dans le répertoire dédié aux Réclamations du RCCI.

\*\*\*\*\*

ANNEXE 1

FICHE DE RECLAMATION CLIENT

ANNEXE 2

REGISTRE DES RECLAMATIONS CLIENTS

ANNEXE 3

POLITIQUE N° 2 – Traitement des Réclamations Clients