

Politique Gestion des Réclamations

Date	Version	Rédacteur(e)	CODIR	CA
Juin 2020	V1 - Version initiale	Murielle Y		
Fév 2020	V2- Mise à jour CSSF 18/698	C Lutz M Jaumot	Mars 2020	Avril 2020
Juin 2020	V3- Alignement vs gouvernance	M Jaumot	Août 2020	Sept 2020
Avril 2024	V4- Clarification & intégration exigence AMF	M. Salou / L. Niçoise	Juin 2024	Juin 2024
Septembre 2024	V5 - correction délais	L. Niçoise/ C. Jayer	Sept 2024	Sept 2024

TABLE DES MATIERES

1.	OBJET	3
2.	ACTIVITES DE MASSENA	3
3.	NOMINATION DE LA PERSONNE RESPONSABLE DU TRAITEMENT	3
4.	PROCESSUS DE TRAITEMENT DE LA RECLAMATION	4
5.	INDEMNISATION	5
6.	AMELIORATION DE LA PRATIQUE PROFESSIONNELLE	6
7.	COMMUNICATION D'INFORMATIONS A LA CSSF	6
8.	VERIFICATION DE L'APPLICATION DE LA PRESENTE PROCEDURE	6
9.	APPROBATION DE LA PROCEDURE	6
10.	ANNEXE 1 : ACCUSE DE RECEPTION	7
11.	ANNEXE 2 : REGISTRE DES RECLAMATIONS	8

1. OBJET

La présente Procédure décrit ci-après la « Procédure », conformément aux dispositions de la circulaire CSSF 17/671, du règlement CSSF N°16-07, du règlement CSSF N°10-4, et de la circulaire CSSF 18/698, le traitement des réclamations reçues au sein de la société Massena Partners, et sa succursale (ci-après Massena Partners).

Dans le contexte de cette Procédure, Massena Partners reprend la définition de réclamation telle que définie dans le règlement CSSF 16-07 et correspond donc à « une plainte introduite auprès d'un professionnel pour faire reconnaître un droit ou redresser un préjudice ». Pour plus de détail se référer au point 4 de la Procédure.

Cette procédure vise à assurer à l'ensemble des collaborateurs de Massena ainsi qu'à sa clientèle :

- une information claire et transparente sur les modalités de traitement des réclamations,
- un traitement efficace, harmonisé et objectif des réclamations,
- la mise en place d'éventuelles actions correctives à partir des dysfonctionnements identifiés dans ce traitement.

Le Comité de Direction de Massena Partners est responsable de la mise en œuvre de la politique et des procédures conformément à la réglementation. Il veille à leur application correcte.

2. ACTIVITES DE MASSENA

Massena Partners est une société de gestion soumise au chapitre 15 de la Loi du 17 décembre 2010 relative aux organismes de placement collectif ainsi qu'un gestionnaire de fonds alternatif au sens de la loi du 12 Juillet 2013 telles que modifiées.

L'objet de la société est la gestion collective de portefeuille d'un ou de plusieurs organismes de placement collectif en valeurs mobilières luxembourgeois et/ ou étrangers agréés conformément à la Directive 2009/65/CE et d'organismes de placement collectif luxembourgeois et/ ou étrangers qui ne sont pas couverts par la Directive 2009/65/EC.

L'activité de gestion collective de portefeuille comprend les fonctions énumérées à l'Annexe II de la loi du 17 décembre 2010 relative aux organismes de placement collectif, à savoir la gestion de portefeuille, l'administration et la commercialisation.

L'activité de la société de gestion est également étendue à la gestion individualisée sous mandat, le conseil en investissement.

3. NOMINATION DE LA PERSONNE RESPONSABLE DU TRAITEMENT

Massena Partners désigne le Dirigeant en charge du traitement des réclamations comme personne responsable au sens de la présente procédure (« la Personne Responsable »), Le Dirigeant est identifié sur l'organigramme de la Société et tout changement est soumis à l'approbation du Conseil d'Administration.

Par ailleurs, le Dirigeant en charge de la fonction Compliance ou le Compliance Officer communique sur une base annuelle à la CSSF un tableau des réclamations et un rapport synthétique des réclamations et des mesures prises pour y remédier.

4. PROCESSUS DE TRAITEMENT DE LA RECLAMATION

4.1 Réception de la réclamation

Définition :

- Réclamation : le règlement 16-07 précise qu'une réclamation est « toute plainte introduite auprès d'un professionnel pour faire reconnaître un droit ou redresser un préjudice. En ce sens, de simples demandes d'informations ou d'explications ne peuvent être considérées comme étant des réclamations. »
- Réclamant : toute personne physique ou morale ayant introduit une réclamation auprès d'un professionnel.

Cas de figure 1 :

Le Client introduisant une réclamation, ou son représentant (ci-après le « Réclamant ») présente sa réclamation à son interlocuteur habituel par tout moyen écrit convenu dans le cadre de l'entrée en relation. En cas de réclamation orale, lors d'une conversation téléphonique notamment, l'interlocuteur doit inviter le Réclamant à introduire une demande écrite.

La réclamation doit être transmise par l'interlocuteur dans les meilleurs délais à la Personne Responsable et aux Dirigeants de Massena Partners qui désignent conjointement une personne en charge de son traitement (« la Personne en charge »), en principe le gérant en charge de la relation client.

Afin d'assurer le suivi et la traçabilité, la Personne Responsable renseigne le registre des réclamations (annexe 2). Il s'agit d'un outil de suivi mis en place au sein de Massena Partners afin de garantir un traitement efficace des réclamations. Elle complète les éléments suivants :

- L'identité du client ;
- La nature de la plainte ;
- La date de la réclamation ;
- Le contrat/produit ou service visé ;
- Le département ou service visé.

Cas de figure 2 :

Le Réclamant a d r e s s e la réclamation par e-mail à l'adresse reclamation@massena.lu. La Personne Responsable et les Dirigeants prennent connaissance de cette réclamation. Ils désignent ensemble une personne en charge de son traitement (« la Personne en Charge »), en principe le gérant en charge de la relation client.

Afin d'assurer le suivi et la traçabilité, la Personne Responsable renseigne le registre des réclamations (annexe 2). Il s'agit d'un outil de suivi mis en place au sein de Massena Partners afin de garantir un traitement efficace des réclamations. Elle complète les éléments suivants :

- L'identité du client ;
- La nature de la plainte ;
- La date de la réclamation ;
- Le contrat/produit ou service visé ;
- Le département ou service visé.

La Personne en charge envoie un accusé de réception écrit au Réclamant dans un délai de 10 jours ouvrables maximum **à compter de la date d'envoi de la réclamation écrite**, par le Réclamant, sauf si la réponse elle-

même est apportée au Réclamant dans ce délai (cf. Accusé de réception, annexe 1). L'accusé de réception doit être archivé dans l'outil CRM.

4.2 Suivi de la réclamation

La Personne en charge rassemble tous les éléments objectifs permettant de comprendre la demande du Réclamant, établir s'il s'agit effectivement d'une Réclamation et va recommander une réponse à lui adresser. Si nécessaire, avec l'autorisation du Comité de Direction, elle peut s'appuyer sur des conseils extérieurs (avocats, spécialistes...), afin d'analyser le bien-fondé d'une réclamation et la réponse à formuler. La Personne en charge agit avec diligence et déontologie.

Le traitement de la Réclamation est guidé par le souci de l'objectivité et de la recherche de la vérité quant aux faits reportés et aux causes de la Réclamation, les éléments fournis par la Personne responsable et la conclusion quant à l'acceptation de la Réclamation ou son rejet. Ainsi, dans son traitement, une attention particulière est portée à l'identification de potentiels conflits d'intérêt et de leur atténuation, notamment dans la définition des responsabilités et des éventuels dédommagements. Le Comité de Direction sera responsable, sur base des éléments présentés par la Personne responsable, de valider les éléments soumis, ainsi que les conclusions avant toute communication au Réclamant quant à la réponse apportée à sa réclamation. Les restrictions spécifiques applicables en cas d'indemnisation sont décrites ci-dessous ; les autorisations doivent être obtenues avant l'envoi de toute réponse au Réclamant

Le Comité de Direction revoit régulièrement les réclamations en cours de traitement afin de s'assurer de leur suivi.

4.3 Réponse à la réclamation

La Personne en charge dispose d'un délai maximal de trente (30) jours entre la date de réception de la réclamation et la date d'envoi de la réponse au Réclamant. Lorsqu'une réponse ne peut pas être apportée dans ce délai, la Personne en charge informe le Réclamant des causes du retard et lui indique la date à laquelle il recevra la réponse.

Le projet de réponse est validé par la Personne Responsable et les Dirigeants. Le courrier est signé par la Personne en charge, et la Personne Responsable ou, en son absence, par un Dirigeant de Massena Partners. La réponse est archivée dans l'outil CRM ainsi que dans le dossier du Réclamant. Enfin, la Personne Responsable met à jour le registre des réclamations.

Le projet de réponse à adresser au Réclamant doit systématiquement préciser au Réclamant les voies de recours possibles, notamment l'existence et les coordonnées du médiateur compétent, notamment si, dans la réponse apportée à la Réclamation, la demande du Réclamant est totalement ou partiellement rejetée. :

La procédure auprès de la CSSF. (Régulateur Luxembourgeois)

La procédure d'introduction d'une demande de conciliation auprès de la CSSF est détaillée dans le règlement CSSF N° 16-07 relatif à la résolution extrajudiciaire des réclamations. Elle est accessible à l'ensemble des clients et investisseurs des fonds promus par Massena Partners

La réclamation peut être remontée à la CSSF par voie postale, fax, courrier électronique et formulaire en ligne.

Les informations sont détaillées sur le site de la CSSF rubrique Réclamations clientèles. <https://www.cssf.lu/fr/reclamations-clientele/>

La demande doit être introduite auprès de la CSSF dans un délai maximum d'un (1) an à compter de la date à laquelle le Réclamant a introduit sa Réclamation (ayant le même objet) auprès de la Personne Responsable, conformément au paragraphe (2) de l'article 5 du Règlement CSSF N° 16-07.

La saisie de la CSSF a pour but de faciliter la résolution des réclamations sans passer par une procédure judiciaire. Une demande n'est pas recevable lorsque la réclamation:

- a déjà fait l'objet d'une décision judiciaire ou d'une sentence arbitrale, au Luxembourg ou à l'étranger,
- concerne la politique commerciale de la société,
- concerne un produit ou service autre que financier.

En cas d'échec de la procédure de conciliation, le litige pourrait être porté devant les tribunaux compétents.

La procédure auprès de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF) (Régulateur Français)

L'Autorité des Marchés Financiers dispose d'un Médiateur qui peut être saisi par tout intéressé, personne physique ou morale, dans le cadre d'un litige à caractère individuel entrant dans le champ de ses compétences, à savoir les placements financiers. Cela concerne notamment les activités de Massena Partners, succursale de Paris, mais également tout résident Français client ou investisseur, quelque soit la nature du service ou du produit proposé par Massena Partners.

Le réclamant peut adresser un courrier par voie postale à l'adresse suivante : Médiateur de l'AMF Autorité des marchés financiers 17 place de la Bourse 75082 PARIS CEDEX 02.

Un formulaire de demande de médiation est en ligne sur le site internet de l'AMF (<https://www.amffrance.org/fr/le-mediateur-de-lamf/votre-dossier-de-mediation/vous-voulez-deposer-une-demande-demediation>)

5. INDEMNISATION

Le Comité de Direction dispose de l'autorisation nécessaire pour traiter les demandes, et le cas échéant, apporter au Réclamant un dédommagement dans la limite inférieure de 25.000 €.

Le Comité de Direction et les gérants associés disposent de l'autorisation nécessaire pour apporter au Réclamant un dédommagement dans la limite supérieure à 25.000 € et inférieure de 100.000 €.

Un dédommagement supérieur à ce montant ou toute décision, quel que soit le montant du dédommagement, présentant un enjeu réputationnel pour le Groupe Natixis nécessite l'approbation du Conseil d'Administration.

6. AMELIORATION DE LA PRATIQUE PROFESSIONNELLE

Cette procédure de traitement des réclamations permet à Massena Partners d'améliorer la pratique professionnelle en identifiant le dysfonctionnement, le manquement ou la mauvaise pratique à l'origine de la Réclamation et en déterminant les actions correctives envisagées.

La Personne Responsable renseigne le registre des réclamations sur ces 2 points.

7. COMMUNICATION D'INFORMATIONS A LA CSSF

Conformément à l'article 16 (3) du Règlement CSSF 16-07, et tel que précisé à la section 3 de la Circulaire CSSF 17/671 telle que modifiée, la Personne Responsable prépare sur une base annuelle un tableau comprenant le nombre des réclamations enregistrées par Massena, classées par type de réclamations, ainsi qu'un rapport synthétique des réclamations et des mesures prises pour les traiter.

La raison de ces réclamations ainsi que l'état d'avancement de leur traitement doivent en outre être mentionnés. Ce rapport synthétique est intégré au rapport de la fonction de compliance.

Massena communique également annuellement à la CSSF une liste des tiers autorisés à traiter les plaintes.

8. VERIFICATION DE L'APPLICATION DE LA PRESENTE PROCEDURE

Cette procédure s'applique à Massena Partners, et sa succursale, et a fait l'objet d'une présentation au comité de direction qui a validé son contenu.

En plus de la surveillance de l'adéquation de la procédure de gestion des réclamations à l'évolution de l'activité de Massena Partners, l'application de cette procédure fait l'objet d'une évaluation annuelle par les fonctions de contrôle permanent (Compliance) de Massena Partners. La fonction audit interne peut aussi évaluer ce dispositif.

9. APPROBATION DE LA PROCEDURE

Cette procédure de gestion des réclamations a été approuvée par le Comité de Direction. La présente procédure prend effet immédiatement et est communiquée aux clients et aux investisseurs par le biais du site internet de Massena Partners (www.massenapartners.com).

ANNEXE 1 : ACCUSE DE RECEPTION



Accusé de
reception

