



**Monocle**

**PROCEDURE DE GESTION DES RECLAMATIONS**

## **TABLE DES MATIERES**

<b>1.</b>	<b>OBJET</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>L'ACTIVITE DE MONOCLE</b>	<b>3</b>
<b>3.</b>	<b>NOMINATION DE LA PERSONNE RESPONSABLE DU TRAITEMENT</b>	<b>3</b>
<b>4.</b>	<b>RECEPTION DE LA RECLAMATION</b>	<b>3</b>
<b>5.</b>	<b>SUIVI DE LA RECLAMATION</b>	<b>4</b>
<b>6.</b>	<b>REPONSE À LA RECLAMATION</b>	<b>4</b>
<b>7.</b>	<b>AMELIORATION DE LA PRATIQUE PROFESSIONNELLE</b>	<b>5</b>
<b>8.</b>	<b>LA VERIFICATION DE L'APPLICATION DE LA PRESENTE POLITIQUE</b>	<b>5</b>
<b>9.</b>	<b>APPROBATION DE LA POLITIQUE DES DROITS DE VOTE</b>	<b>5</b>
<b>10.</b>	<b>ANNEXE 1</b>	<b>6</b>

## **1. OBJET**

La présente Procédure décrit, conformément aux dispositions du règlement CSSF N°13-02 et 16-07, le traitement des réclamations reçues au sein de la société Monocle.

Par réclamation, Monocle comprend toute expression de mécontentement adressée par écrit au fonds lui-même, à un de ses services ou directement à Monocle en tant que société de gestion. La réclamation peut concerner le calcul de la Valeur Nette d'Inventaire, le processus de souscription ou de rachat, le paiement des dividendes, la performance du fonds ou le respect des limites d'investissement.

Le traitement des réclamations est gratuit.

Cette procédure, vise à assurer à l'ensemble de sa clientèle :

- une information claire 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.

## **2. L'ACTIVITE DE MONOCLE**

Monocle est une société de gestion soumise au chapitre 15 de la Loi du 17 décembre 2010 relative aux organismes de placement collectif.

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.

## **3. NOMINATION DE LA PERSONNE RESPONSABLE DU TRAITEMENT**

Monocle désigne Monsieur Romain Lacroix comme personne responsable du traitement des réclamations. La personne responsable communique sur une base annuelle à la CSSF un tableau des réclamations et un rapport synthétiques des réclamations et des mesures prises pour y remédier. Cette communication doit parvenir à la CSSF au plus tard un mois après l'assemblée général ordinaire ayant approuvé les comptes annuels de Monocle.

## **4. RECEPTION DE LA RECLAMATION**

Le client présente sa réclamation à son interlocuteur habituel par courrier.

Afin de faciliter le traitement, la réclamation doit contenir les éléments suivants :

- Certificat / relevé de compte titres sur lequel sont déposés les titres du fonds
- La nature de la réclamation et les fondements de la réclamation
- un exposé détaillé et chronologique des faits à l'origine de la réclamation et des démarches déjà entreprises par le demandeur;
- Une évaluation du préjudice
- au cas où une personne agit pour un demandeur ou pour une personne morale, un document attestant son pouvoir de représentation;

- une copie d'une pièce d'identité en cours de validité relative au demandeur personne physique ou, lorsque le demandeur est une personne morale, relative à la personne physique représentant ladite personne morale

Si la personne qui a reçu la réclamation n'est pas habilitée à son traitement, elle doit en informer immédiatement la personne compétente pour en assurer le traitement. Elle doit également informer le client du nom et des coordonnées de la personne en charge de son dossier.

Afin d'assurer le suivi et la traçabilité, la personne compétente renseigne le registre des réclamations (annexe 1). Il s'agit d'un outil de suivi mis en place au sein de Monocle afin de garantir un traitement efficace des réclamations. Elle complète :

- 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.

## **5. SUIVI DE LA RECLAMATION**

Sous 10 jours ouvrables de réception de la réclamation, il faut :

- Soit répondre à la réclamation si le délai imparti est suffisant pour traiter la réclamation ;
- Soit accuser réception au client de sa réclamation et de l'informer sur le déroulement du traitement et le délai pour y répondre.

Le délai imparti imposé par l'autorité de tutelle est de 1 mois pour répondre aux réclamations.

Lorsqu'une réponse ne peut pas être apportée dans ce délai, le responsable informe le réclamant des causes du retard et lui indique la date à laquelle il recevra la réponse.

## **6. REPONSE À LA RECLAMATION**

La personne responsable dispose d'un délai maximal de 1 mois entre la date de réception et la date d'envoi de la réponse pour répondre au client, à compter de la réception de sa réclamation.

Si, dans la réponse apportée à la réclamation, la demande du client est totalement ou partiellement rejetée, il faut indiquer au client les voies de recours dont il dispose :

CSSF : Département Juridique  
110. Route d'Arlon  
L-1150 Luxembourg  
Luxembourg

La saisie de la CSSF a pour but de faciliter la résolution des réclamations sans passer par une procédure judiciaire. c'est la procédure de règlement extrajudiciaire des réclamations auprès de la CSSF.

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,
- un produit ou service autre que financier

Règlement CSSF N° 16-07 relatif à la résolution extrajudiciaire des réclamations :  
[http://www.cssf.lu/fileadmin/files/Lois\\_reglements/Legislation/RG\\_CSSF/RCSSF\\_No16-07.pdf](http://www.cssf.lu/fileadmin/files/Lois_reglements/Legislation/RG_CSSF/RCSSF_No16-07.pdf)

Le client peut introduire une demande auprès de la CSSF dans un délai maximum d'un an à compter de la date à laquelle il a introduit sa réclamation auprès de Monocle.

Monocle doit communiquer une copie de ce règlement au client ou la référence vers le site internet de la CSSF.

En cas d'échec d'une solution amiable, le litige pourrait être porté devant les tribunaux compétents.

La personne responsable complète également le registre des réclamations avec la date de réponse et la réponse apportée, ainsi que les dysfonctionnements identifiés.

## **7. AMELIORATION DE LA PRATIQUE PROFESSIONNELLE**

Cette procédure de traitement des réclamations va permettre à Monocle 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.

## **8. LA VERIFICATION DE L'APPLICATION DE LA PRESENTE POLITIQUE**

Cette politique a fait l'objet d'une présentation à la Direction qui a validé son contenu.

En plus de la surveillance de l'adéquation de la politique de gestion des réclamations à l'évolution de l'activité de MONOCLE, l'application de cette politique fait l'objet d'une évaluation annuelle par les fonctions de contrôle permanent (Compliance) de Monocle et par la fonction d'audit interne.

## **9. APPROBATION DE LA POLITIQUE DE GESTION DES RECLAMATIONS**

La Direction approuve la présente procédure de gestion des réclamations.

La procédure sera communiquée par le biais de son site internet [www.monocle.lu](http://www.monocle.lu).

Toute modification de cette politique doit être approuvée par la Direction.

Toute modification apportée au présent document sera communiquée aux investisseurs par publication de la dernière version sur le site internet de Monocle [www.monocle.lu](http://www.monocle.lu) dans les meilleurs délais.

## 10. ANNEXE 1

[illegible]