

MONOCLE AM	<b>Politique de traitement des réclamations</b>	Référence : II – 4 Version : 1.0
------------	---	-------------------------------------

Responsabilité	
Responsable de la procédure	Fantine MONOT
Service	Tous les collaborateurs
Correspondant relais	Mimoza BOGESKA

Objectif de la procédure
<p>Conformément à la réglementation, MONOCLE AM, ci-après la « Société de Gestion », s'est dotée d'un dispositif de traitement des réclamations précisant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'obligation pour MONOCLE AM de répondre à la réclamation d'un client ou prospect (ci- après le Client) dans un délai maximum de deux (2) mois, sauf circonstances particulières dûment justifiées. Par ailleurs, si la réponse n'est pas immédiatement apportée, MONOCLE AM s'engage à en accuser réception dans un délai de dix (10) jours ouvrables maximum ;</li> <li>• La mise en place d'un dispositif de traitement des réclamations permettant un traitement égal et harmonisé des réclamations ;</li> <li>• L'obligation de suivi des réclamations afin d'identifier les dysfonctionnements et d'y remédier le cas échéant.</li> </ul> <p>Les sociétés de gestion appliquant la réglementation financière issue du règlement général et de son instruction d'application peuvent être considérées comme respectant les dispositions du Code de la Consommation, sous réserve de faire profiter du dispositif de traitement des réclamations à l'ensemble des consommateurs personnes physiques quel que soit leur statut au regard de la directive MIF.</p>

Liste des outils/ applications utilisées	
Outils	Dropbox, Microsoft Office
Applications	NA

Contrôles de 1er niveau	Archivage (oui/non)	Emplacement
Base des réclamations	Oui	Dropbox

MONOCLE AM	<b>Politique de traitement des réclamations</b>	Référence : II – 4 Version : 1.0
------------	---	-------------------------------------

<b>Gestion des mises à jour de la procédure</b>				
<b>Version</b>	<b>Date</b>	<b>Statut</b>	<b>Auteur</b>	<b>Nature des modifications</b>
1.0	02/12/2020	A valider	AGAMA Conseil	Création
1.0	05/02/2021	Validation	MONOCLE AM	Relecture et validation

MONOCLE AM	<b>Politique de traitement des réclamations</b>	Référence : II – 4 Version : 1.0
------------	---	-------------------------------------

## Sommaire

### Contents

<b>1. Champ d'application.....</b>	<b>4</b>
<b>1.1 Périmètre.....</b>	<b>4</b>
<b>1.2 Définition.....</b>	<b>4</b>
<b>1.3 Modalités de saisine de la Société de Gestion .....</b>	<b>4</b>
<b>2. Traitement de la réclamation .....</b>	<b>5</b>
<b>2.1 Organisation interne .....</b>	<b>5</b>
<b>2.2 Traitement de la réclamation et suivi.....</b>	<b>5</b>
<b>2.3 Recours au médiateur de l'AMF .....</b>	<b>6</b>
<b>3. Informations clients.....</b>	<b>6</b>
<b>4. Commercialisation des produits et services par un tiers.....</b>	<b>6</b>
<b>5. Recours à un avocat / comptabilisation d'une provision .....</b>	<b>7</b>
<b>6. Enregistrement des réclamations et des mesures prises .....</b>	<b>7</b>
<b>7. Suivi et contrôle .....</b>	<b>7</b>

MONOCLE AM	<b>Politique de traitement des réclamations</b>	Référence : II – 4 Version : 1.0
------------	---	-------------------------------------

## 1. Champ d'application

### 1.1 Périmètre

Cette procédure vise à assurer un traitement rapide, efficace et gratuit des réclamations adressées à MONOCLE AM par ses clients ou prospects (ci-après le(s) « Clients ») dans le cadre de ses activités.

### 1.2 Définition

On entend par réclamation une déclaration actant du mécontentement d'un Client envers le professionnel. La réclamation porte sur tout instrument financier ou tout service d'investissement.

Une demande d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation n'est pas une réclamation. Ainsi, ne sont donc pas considérées comme des réclamations :

- Les demandes d'informations marketing particulières ou dérogatoires ;
- Les sollicitations ;
- Les demandes de service ;
- Les suggestions ou propositions ;
- Les demandes d'informations ou celles liées à une simple incompréhension.

### 1.3 Modalités de saisine de la Société de Gestion

MONOCLE AM a désigné le Responsable du développement comme responsable du traitement des réclamations clients.

Tout Client souhaitant adresser une réclamation à MONOCLE AM est invité à adresser un courrier à l'adresse suivante :

**Monocle Asset Management**  
**15 rue Monsigny**  
**75002 PARIS, France**

Une réclamation peut également être adressée à MONOCLE AM par courrier électronique à l'adresse : [monocle@monocle.lu](mailto:monocle@monocle.lu)

Le client, dans le cadre de sa réclamation, doit préciser de manière claire et précise l'objet de sa réclamation. Le client doit nécessairement fournir ses coordonnées (adresse postale et adresse email) afin que MONOCLE AM puisse prendre contact avec lui et répondre à sa réclamation.

MONOCLE AM	<b>Politique de traitement des réclamations</b>	Référence : II – 4 Version : 1.0
------------	---	-------------------------------------

## 2. Traitement de la réclamation

### 2.1 Organisation interne

#### Etape 1 : Ouverture du dossier

- 1) Enregistrement de la réclamation
- 2) Collecte des éléments de réponse
- 3) Le cas échéant, envoi d'un courrier accusant réception de la réclamation (dans un délai de 10 jours).

#### Etape 2 : Réponse

- 4) Rédaction du courrier de réponse
- 5) Validation interne de la réponse
- 6) Envoi de la réponse au Client dans un délai maximal de 2 mois.

#### Etape 3 : Suivi et clôture du dossier

- 7) Suivi de la réclamation jusqu'à sa clôture effective
- 8) Mise à jour du reporting
- 9) Archivage et conservation

Le collaborateur qui réceptionne la réclamation écrite du Client en fait une synthèse et renseigne la Base réclamations disponible sur le serveur.

Un courrier d'accusé de réception est envoyé au Client dans un délai maximal de dix (10) jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation. Le Client est ainsi informé que sa réclamation est en cours de traitement par MONOCLE AM.

Une réponse apportée à la réclamation dans ce délai dispense MONOCLE AM d'en accuser réception.

MONOCLE AM s'engage à répondre à toute réclamation dans un délai de 2 mois maximum sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées.

### 2.2 Traitement de la réclamation et suivi

Le traitement de la réclamation est effectué par le Responsable du développement, en lien avec le(s) collaborateur(s) concerné(s). Cette réponse doit donner au Client des explications claires et explicites sur l'objet de son mécontentement.

Si l'incident émane d'une faute commise par un prestataire externe, un projet de réponse à destination du prestataire en cause est également rédigé.

Après validation, la réponse (lettre recommandée ou courrier électronique) est adressée au Client avec accusé de réception.

MONOCLE AM	<b>Politique de traitement des réclamations</b>	Référence : II – 4 Version : 1.0
------------	---	-------------------------------------

L'analyse de la base réclamations doit permettre à la Société de gestion de définir et mettre en place des mesures correctives afin d'améliorer et corriger les défaillances internes qui pourraient être mises en lumière par les réclamations. Le RCCI veille notamment, dans le cadre de ses contrôles, à ce que les réponses soient formulées dans les délais impartis.

### 2.3 Recours au médiateur de l'AMF

MONOCLE AM ne dispose pas elle-même d'un service de médiation interne.

Toutefois, si MONOCLE AM rejette la réclamation ou qu'elle refuse d'y faire droit en totalité ou partiellement, la réponse adressée au Client doit l'informer de la possibilité de saisir :

- ***Le médiateur indépendant de l'AMF pour les services d'investissement.***

Autorité des Marchés Financiers  
Madame Marielle Cohen-Branche Médiateur de l'AMF  
17 Place de la Bourse 75082 Paris Cedex 02  
75082 Paris Cedex 02

Le formulaire de demande de médiation auprès de l'AMF ainsi que la charte de la médiation sont disponibles sur le site <https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur>

- ***Le médiateur de l'Assurance pour les services de courtage en assurance ou de gestion de mandats d'arbitrages en unités de compte.***

La Médiation de l'Assurance  
TSA 50110  
75441 Paris Cedex 09

Le formulaire de demande de médiation est disponible sur le site <http://www.mediation-assurance.org/Saisir+le+mediateur>

Concernant les services fournis dans d'autres pays de l'Union européenne, la Suisse et le Royaume-Uni, MONOCLE AM informe ses Clients de la possibilité de saisir le médiateur indépendant de l'Autorité Nationale Compétente, dont la liste est tenue par la Commission européenne et accessible via ce lien : [FIN-NET members](#).

## 3. Informations clients

MONOCLE AM informe les Clients de sa politique en matière de traitement des réclamations, dans les lieux d'accueil lorsqu'ils existent, ou sur son site internet [www.monocle.lu](http://www.monocle.lu).

## 4. Commercialisation des produits et services par un tiers

Dans le cadre des conventions conclues avec les distributeurs des produits et services de MONOCLE AM, celle-ci veille à ce que l'information donnée au Client par les distributeurs soit d'un niveau équivalent à celle qu'elle communique à ses propres Clients.

MONOCLE AM	<b>Politique de traitement des réclamations</b>	Référence : II – 4 Version : 1.0
------------	---	-------------------------------------

Les conventions de distribution conclues par MONOCLE AM intègrent une mention relative au traitement des réclamations. Cette clause vise à s'assurer que les distributeurs :

- Ont implémenté un dispositif de traitement des réclamations conformes à la réglementation (notamment en ce qui concerne les délais de réponse au Client) ;
- Remontent à MONOCLE AM les réclamations reçues qui concernent ses produits ou services.

## **5. Recours à un avocat / comptabilisation d'une provision**

Dans le cadre du traitement d'une simple réponse ou d'un litige plus important, MONOCLE AM pourra recourir à l'assistance d'un avocat avec l'accord préalable des dirigeants.

La décision d'enregistrer ou non une provision comptable, en rapport avec les frais encourus par le contentieux ou le montant de l'indemnisation éventuelle associée, appartient à la Direction Générale de la Société de Gestion, en fonction de son appréciation du risque.

## **6. Enregistrement des réclamations et des mesures prises**

Les documents relatifs à la réclamation doivent être conservés 5 ans à compter de la date de réception de la réclamation. Ils sont enregistrés sur la Dropbox de MONOCLE AM.

## **7. Suivi et contrôle**

Un suivi au fil de l'eau du traitement des réclamations est réalisé par le RCCI de la SGP.

Le RCCI ou son délégataire, AGAMA Conseil, formalise un contrôle au moins annuel sur la bonne application des règles de traitement des réclamations telles qu'énoncées dans la présente procédure.

Annuellement le RCCI 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 la Société de gestion ;
- Le nombre de réclamations reçues ;
- Les montants d'indemnisations versés sur la période suite à des réclamations.