

---

**Objet :**

Cette procédure présente les dispositifs de suivi et de traitement :

- ✓ des réclamations susceptibles d'être reçues des porteurs de parts

Ces dispositifs permettent à la société de gestion :

- ✓ d'offrir et de maintenir en permanence un service de qualité pour sa clientèle et ses différents partenaires ;
- ✓ d'identifier et prévenir les risques susceptibles de se produire, notamment les risques opérationnels.
- ✓ le cas échéant, de mettre en place des solutions adaptées afin de résoudre un problème et d'éviter qu'il ne s'aggrave ou ne se reproduise.

**Acteurs :** Tous les collaborateurs d'Eurazeo PME

**Validation :** Directoire

---

## ● CADRE REGLEMENTAIRE

Article 318-10 du RGAMF<sup>1</sup> : Traitement des réclamations adressées par des porteurs de parts/actionnaires de FIA

Instruction AMF N°2012-07 relative au traitement des réclamations.

---

## ● DEFINITIONS

### 1. Réclamation

Une réclamation est un acte de mécontentement du client envers un professionnel. Elle peut être orale ou écrite. Elle peut provenir de l'investisseur lui-même ou d'un tiers.

Elle peut représenter les risques suivants pour la société de gestion :

- risque de fragilisation et/ou de rupture de la relation avec l'investisseur,
- risque de rachats de parts du FPCI impliquant des pertes financières,
- risques juridique et/ou réglementaire,
- risques financiers,
- risques de notoriété ou d'image (réputation).

## ● METHODOLOGIE

### 1. TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

#### 1.1. Principes

#### **Information et accès au système de traitement des réclamations**

La société de gestion doit fournir gratuitement au client, dans un langage clair et compréhensible, une information sur :

---

<sup>1</sup> Cf détail en Annexe 1

Référence : RECLAMATIONS	1	Création : 17/04/2012 Mise à jour : 11/03/2019
--------------------------	---	---

- ✓ les modalités de saisine du professionnel, et s'il y a lieu, de chacun des niveaux de traitement des réclamations mis en place, notamment les coordonnées (adresse, numéro de téléphone non surtaxé...) de la ou des personne(s) ou de l'instance dédiée en charge du traitement des réclamations et du ou des médiateur(s) compétent(s) ;
- ✓ lorsque plusieurs intervenants sont impliqués dans le processus de fourniture du service, cette information est déclinée pour chaque catégorie de réclamations nécessitant un circuit de traitement distinct ;
- ✓ les délais de traitement de la réclamation sur lesquels le professionnel s'engage ;
- ✓ l'existence de la (des) charte(s) ou du (des) protocole(s) de la médiation accompagnée de leur(s) référence(s).

Le professionnel doit rendre l'information listée ci-dessus rapidement accessible à l'ensemble des clients, notamment dans les lieux d'accueil lorsqu'ils existent, ou sur un site Internet.

#### Modalités de saisine de la société de gestion

Les réclamations peuvent être adressées à Eurazeo PME ou à l'interlocuteur habituel du client au sein de la société de gestion :

- ✓ Par courrier : 1, rue Georges Berger – 75 017 PARIS
- ✓ Par mail : [nbecque@eurazeo-pme.com](mailto:nbecque@eurazeo-pme.com)
- ✓ Par téléphone : +33 (0)1 53 83 81 67

Les porteurs de parts des FPCI peuvent adresser à Eurazeo PME une réclamation dans la langue officielle ou dans l'une des langues officielles de l'Etat membre dans lequel le FPCI/SLP est commercialisé et recevoir une réponse dans la même langue.

Le traitement des réclamations est gratuit.

#### Délai de traitement de la réclamation

Les réclamations doivent être traitées avec rapidité et rigueur.

Eurazeo PME accusera réception de la réclamation du client **dans un délai maximum de 3 jours ouvrables** à compter de sa date de réception, sauf cas exceptionnels.

Une réponse sera adressée au client **dans un délai maximum de 30 jours** à compter de sa date de réception.

En cas de survenance de circonstances particulières ne permettant pas à Eurazeo PME de respecter les délais précités, le client sera informé par courrier sur le déroulement du traitement de sa réclamation.

#### Médiateur

Après avoir effectué une première démarche auprès du professionnel et si aucune procédure judiciaire n'est engagée, le client peut saisir le Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF) pour régler à l'amiable son différend.

Cette procédure, encadrée par une Charte, est gratuite, confidentielle et nécessite pour être mise en œuvre et poursuivie l'accord des deux parties. La Charte de la médiation de l'AMF est disponible sur le site [www.amf-france.org](http://www.amf-france.org) à la page *Le Médiateur de l'AMF*.

Le Médiateur de l'AMF pourra être contacté :

- ✓ Par écrit :

*Médiateur de l'AMF  
Autorité des marchés financiers  
17, place de la Bourse  
75082 Paris Cedex 02*

- ✓ Par courrier électronique, à l'aide du *Formulaire de demande de médiation* disponible sur le site [www.amf-france.org](http://www.amf-france.org)

## 1.2. Organisation générale

ACTEURS	ACTIVITES
Tout collaborateur	- Fait part au Directoire et au RCCI <u>sans délai et par tout moyen</u> de la réception d'une réclamation orale ou écrite d'un client, que le collaborateur soit impliqué ou non dans l'évènement.
Directeur financier	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Envoie au client un accusé de réception de sa réclamation dans un délai maximum de 3 jours ouvrables à compter de la date de réception.</li> <li>- Transmet une copie du courrier au RCCI.</li> </ul>
RCCI	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se rapproche du collaborateur concerné afin de collecter les éléments nécessaires à son analyse et à la préparation d'une réponse au client.</li> <li>- Renseigne le tableau des réclamations.</li> </ul>
Directoire	- Signe le courrier de réponse au client après validation avec le collaborateur concerné le cas échéant.
Equipe Administration & Finance	- Envoie le courrier au client en lettre RAR et transmet une copie du courrier au RCCI.
RCCI	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Assure le suivi des réclamations et veille à ce que les réponses soient apportées au client dans les délais impartis.</li> <li>- Conserve l'ensemble des courriers et autres éléments du dossier client dans un dossier « réclamations » sur le serveur informatique.</li> <li>- En tant que de besoin, rend compte au Directoire de la nature et de la gestion de la réclamation transmise ou identifiée.</li> <li>- Le cas échéant, veille à la mise en place de mesures correctives par la société de gestion.</li> <li>- Selon la nature de la réclamation et dans un but de sensibilisation, peut informer les collaborateurs de l'évènement et des mesures correctives prises par la société.</li> </ul>

## ANNEXE 1

### Article 318-10 du RGAMF

La société de gestion de portefeuille établit et maintient opérationnelle une procédure efficace et transparente en vue du traitement raisonnable et rapide des réclamations adressées par :

1° L'ensemble des porteurs de parts ou actionnaires de FIA lorsque aucun service d'investissement ne leur est fourni à l'occasion de la souscription ;

2° Des porteurs de parts ou actionnaires de FIA émanant de clients non professionnels lorsqu'un service d'investissement leur est fourni par la société de gestion de portefeuille lors de la souscription.

Les personnes mentionnées aux 1° et 2° peuvent adresser des réclamations gratuitement à la société de gestion de portefeuille.

La société de gestion de portefeuille répond à la réclamation dans un délai maximum de deux mois à compter de la date de réception de cette réclamation, sauf circonstances particulières dûment justifiées.

Elle met en place un dispositif permettant un traitement égal et harmonisé des réclamations des personnes mentionnées aux 1° et 2°. Ce dispositif est doté des ressources et de l'expertise nécessaires.

Elle enregistre chaque réclamation et les mesures prises en vue de son traitement. Elle met en place un suivi des réclamations lui permettant, notamment, d'identifier les dysfonctionnements et de mettre en oeuvre les actions correctives appropriées.

Les informations sur la procédure de traitement des réclamations sont mises gratuitement à la disposition des personnes mentionnées aux 1° et 2°.

La procédure de traitement des réclamations est proportionnée à la taille et à la structure de la société de gestion de portefeuille.

Une instruction de l'AMF précise les modalités d'application du présent article.

Référence : RECLAMATIONS	4	Création : 17/04/2012 Mise à jour : 11/03/2019
--------------------------	---	---