

# **PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS**

## 1. INTRODUCTION

---

Eurazeo Funds Management Luxembourg (**EFML** ou la **Société**) tient à maintenir sa bonne réputation et est également engagé à rester réactif auprès de ses clients. L'objectif de la Politique de Traitement des Réclamations est d'assurer que les réclamations soient traitées de manière juste, objective et basée sur la vérité.

La politique d'EFML s'aligne sur les meilleures pratiques actuelles et sur les exigences juridiques et réglementaires qui s'appliquent :

- Le Règlement CSSF N° 16-07 relatif à la résolution extrajudiciaire des réclamations
- La Circulaire CSSF 17/671 qui apporte des précisions concernant l'application du Règlement CSSF N° 16-07
- La Circulaire CSSF 18/698

L'objectif de ce document est de décrire la procédure de traitement des réclamations chez EFML. Il décrit les étapes à suivre lors de la réception d'une réclamation, de façon à assurer le traitement juste, objectif et basé sur la vérité des réclamations.

## 2. DÉFINITION DE RÉCLAMATION

---

Une réclamation client consiste en une communication par voie orale, écrite ou électronique de la part d'un client de la Société ou d'un investisseur du fonds géré par EFML qui exprime une doléance au sujet d'un produit ou service fourni ou offert par la Société.

Une réclamation peut inclure ou aborder, de manière non exhaustive, les points suivants :

- La performance de l'investissement ;
- La communication et le marketing ;
- Une opération non autorisée ;
- La confidentialité des informations client ;
- L'exécution ;
- Les honoraires ;
- Les erreurs d'opération ;
- Des inexactitudes dans les reporting client ;
- Des problèmes opérationnels (dont le traitement et les procédures) ;
- La qualité générale du service ;
- Les menaces de litige ou l'escalade juridique ou réglementaire d'un différend ;
- Des demandes ou exigences de paiement ou de remboursement ;
- Des allégations d'actes répréhensibles ;
- Des allégations de violation de la loi.

Une réclamation est susceptible d'augmenter les niveaux de risques suivants pour EFML :

- Le risque financier
- Le risque réputationnel
- Le risque opérationnel
- Le risque conformité

Une demande d'information, de conseil, de clarification sur la nature des services proposés ne constitue pas une réclamation.

### 3. PRINCIPES GÉNÉRAUX POUR UN TRAITEMENT EFFICACE DES RÉCLAMATIONS

---

- *Informations à fournir :*  
La Politique de Traitement des Réclamations est disponible pour les Investisseurs sur demande.
- *Réactivité :*  
Toutes les réclamations sont traitées de manière prudente et rapide.  
EFML s'efforce de régler les réclamations dans le mois qui suit leur réception.
- *Facilitation :*  
Le traitement d'une réclamation est gratuit.  
Tout requérant est informé du nom et des coordonnées de la personne chargée de son dossier afin de pouvoir correspondre directement avec elle.  
EFML s'efforce de communiquer dans un langage simple et facile à comprendre.
- *Objectivité :*  
Chaque réclamation est traitée de manière équitable, objective et non biaisée.  
EFML est attaché à la recherche de la vérité.
- *Confidentialité :*  
EFML s'assure que le traitement des données personnelles est conforme aux règles applicables en matière de protection des données personnelles.

### 4. RESPONSABLE DU TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

---

Mme Florine Letort est responsable de la collecte, de la centralisation et du traitement de toutes les réclamations (le **Responsable des Réclamations**).

Cette nomination ainsi que tout changement ultérieur est et sera dûment communiqué à l'autorité de surveillance de la Société (la **CSSF**).

Le rôle du Responsable du Traitement des Réclamations doit :

- Assurer une transmission régulière des réclamations au bon niveau hiérarchique ;
- Assurer que tous les départements concernés d'EFML apportent des réponses cohérentes et objectives aux réclamations ;
- Surveiller le nombre de réclamations et maintenir un registre des réclamations qui renseigne toutes les réclamations ;
- Fournir des rapports réguliers à la direction d'EFML sur la nature et la fréquence des réclamations.

## 5. CONTENU DE LA DEMANDE

---

La réclamation est à adresser par courrier postal à :

**Eurazeo Funds Management Luxembourg**

Att : Mrs. Florine Letort

25C, Boulevard Royal, L-2449 Luxembourg

E-mail : fletort@eurazeo.com

Mettre en copie : legal@eurazeo.com

Pour assurer le traitement efficace d'une réclamation, envoyer les informations suivantes :

- Les identifiants et coordonnées du requérant ;
- Le motif de la réclamation ; et
- Le cas échéant, des exemplaires de toute pièce justificative de la réclamation.

## 6. TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

---

La procédure de traitement des réclamations est divisée en plusieurs phases.

- La réception de la réclamation

Le Responsable des Réclamations est responsable de la collecte et de la gestion du Traitement des Réclamations.

Par conséquent, toute réclamation écrite n'ayant pas été adressée au Responsable des Réclamations mais adressée de manière générale à la Société ou par le biais d'un intermédiaire ou d'une autre partie (en lien avec les services fournis au nom de la Société) doit immédiatement être transmise au Responsable des Réclamations qui examinera la réclamation.

- Accusé de réception

Le Responsable des Réclamations est tenu d'envoyer un accusé de réception dans les dix (10) jours qui suivent la réception de la réclamation à moins qu'une réponse soit apportée au requérant pendant cette période.

L'accusé de réception informe le requérant sur :

- Le nom et les coordonnées de la personne responsable du dossier ; et
- Le délai prévu pour répondre à la réclamation.

Un exemplaire de ce document détaillant la politique concernant les réclamations est à inclure dans l'accusé de réception.

- Enregistrement et informations

Si la réclamation ne peut être résolue à la satisfaction du client dans les 24 heures suivant sa réception, le Responsable des Réclamations enregistre la requête dans le registre des réclamations indiquant brièvement la nature de la réclamation et l'action/ résultat mis en place

en accord avec l'investisseur. Aucun enregistrement additionnel concernant la réclamation n'est effectué.

En revanche, si la réclamation est non-routinière, de nature sérieuse ou ne peut être traitée dans les vingt-quatre (24) heures ou vient de la CSSF, le Responsable des Réclamations inscrit la requête dans le registre des Réclamations et en informe immédiatement la Direction Générale et le Conseil d'Administration de la Société.

– L'enquête

Une fois la réclamation reçue, le Responsable des Réclamations examine la réclamation sans délai et collecte auprès des employés et intermédiaires toutes les données et informations nécessaires à l'étude de la requête.

– Réponse au requérant

Le Responsable des Réclamations répond au requérant par écrit dans le mois suivant la réception de la réclamation.

Si la réclamation ne peut être résolue pendant cette période, le requérant en sera informé par le Responsable des Réclamations avec des précisions sur (i) les raisons pour lesquelles le problème reste non résolu, (ii) les étapes mises en œuvre pour résoudre la réclamation, et (iii) une indication de la date à laquelle l'étude de la réclamation sera terminée et au plus tard dans les deux (2) mois.

– Existence d'une résolution extrajudiciaire des réclamations à la CSSF

Dans le cas où la réponse au traitement de la réclamation par le Responsable des Réclamations ne serait pas satisfaisante, la Société peut :

- Fournir au requérant une explication complète de sa position quant à la réclamation ;
- Informer le requérant de l'existence d'une procédure de résolution extrajudiciaire des réclamations devant la CSSF pour permettre une résolution des réclamations sans procédure judiciaire ;
- Fournir au requérant un exemplaire du Règlement CSSF N° 16-07 relatif à la résolution extrajudiciaire des réclamations ou la référence du site web de la CSSF ;
- Indiquer au requérant différents moyens de joindre la CSSF pour déposer une requête ; et
- Informer le requérant qu'il lui est possible de déposer une requête auprès de la CSSF et que celle-ci doit être déposée dans l'année qui suit le dépôt d'une réclamation auprès d'EURAZEO.

## 7. NOTIFICATION AU CONSEIL D'ADMINISTRATION et AUX MEMBRES AUTORISÉS DE LA DIRECTION GÉNÉRALE

---

La Direction Générale et le Conseil d'Administration doivent être tenus informés des progrès du traitement de toute réclamation au moins sur une base trimestrielle.

Le cas échéant, le Responsable des Réclamations notifie le Conseil de tout dysfonctionnement détecté et de toute mesure corrective ou recommandation envisagée.

## 8. ENREGISTREMENT ET ARCHIVAGE

---

Toute réclamation reçue est enregistrée rapidement par le Responsable des Réclamations dans le Registre des Réclamations et envoyée annuellement à la CSSF.

Le registre inclut le nombre de réclamations enregistrées par la Société, classées par type de réclamation, ainsi qu'un résumé sommaire des réclamations et des mesures mises en œuvre pour les traiter.

Les dossiers de réclamations ainsi que le registre sont conservés dans les locaux de la Société pendant cinq (5) ans après la fin du traitement de la réclamation. Le Responsable des Réclamations garde tous les dossiers de réclamations et tient une liste des réclamations sur un fichier de stockage de données à long terme séparé. Toutes les données sont conservées localement et sauvegardées.

Les réclamations sont étudiées par la Société de façon continue afin de permettre l'identification de problèmes systémiques ou récurrents :

- En analysant les raisons des réclamations individuelles afin d'identifier les causes profondes communes à certains types de réclamations ;
- En regardant si ces causes profondes n'affectent pas aussi d'autres processus ou produits, y compris ceux qui ne seraient pas directement liés à la réclamation ;
- En envisageant des actions à mettre en œuvre pour régler ces problèmes.

## 9. RÉCLAMATIONS ENREGISTRÉES AUPRÈS DE LA CSSF

---

Le Responsable des Réclamations, avec l'aide de la Direction Générale, communique annuellement un tableau à la CSSF incluant le nombre de réclamations enregistrées par la Société, classées par type de réclamation, ainsi qu'un résumé sommaire des réclamations et des mesures mises en œuvre pour les traiter.

Dans le cas d'une réclamation déposée devant la CSSF où l'autorité de surveillance a demandé à la Société de prendre position sur les faits ou opinions présentés par le requérant ou de fournir des informations ou documents, la Société s'engage à mettre en œuvre ses meilleurs efforts pour communiquer à la CSSF les informations ou documents requis dans les temps impartis.

Lorsque la CSSF conclut que la réclamation est partiellement ou totalement justifiée et demande à la Société et au requérant de régler leur litige, la Société s'engage à trouver avec le requérant un terrain d'entente afin de mettre un terme à la réclamation.