

## **Gestion des Réclamations**

Janvier 2016

## TABLE DES MATIERES

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

## **1. OBJET**

La présente Procédure décrit, conformément aux dispositions du règlement CSSF N°13-02 et du circulaire CSSF IML 95/118, le traitement des réclamations reçues au sein de la société Massena Partners.

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 MASSENA PARTNERS**

Massena Partners 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.

Massena Partners est une société de gestion agréée pour la gestion collective de fonds d'investissement alternatifs suivant la Loi du 12 juillet 2013.

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

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

Massena Partners désigne le Compliance Officer 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.

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

Le client présente sa réclamation à son interlocuteur habituel par tout moyen (courrier, mail, téléphone, fax).

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 Massena Partners 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.

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° 13-02 relatif à la résolution extrajudiciaire des réclamations : [http://www.cssf.lu/fileadmin/files/Lois\\_reglements/Legislation/Reglements/RCSSF\\_No13-02.pdf](http://www.cssf.lu/fileadmin/files/Lois_reglements/Legislation/Reglements/RCSSF_No13-02.pdf))

Massena Partners doit communiquer une copie de ce règlement au client.

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 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.

## **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 MASSENA PARTNERS, l'application de cette politique fait l'objet d'une évaluation annuelle par les fonctions de contrôle permanent (Compliance) de Massena Partners et par la fonction d'audit interne.

## **9. APPROBATION DE LA POLITIQUE**

La Direction approuve la présente procédure de gestion des réclamations.

La présente politique prendra ses effets au 02/03/2015 et sera communiquée par le biais de son site internet [www.massenapartners.com/fr/](http://www.massenapartners.com/fr/)

Toute modification de cette politique devra être approuvée par la Direction et sera communiquée aux investisseurs par publication de la dernière version sur le site internet de Massena Partners dans les meilleurs délais.

10. ANNEXE 1

Identité du client	Nature de la plainte	Date de la plainte	Contrat, produit ou service visé par la plainte	Département ou service visés par la plainte	Réponse apportée	Date de la réponse apportée	Dysfonctionnements identifiés	Actions correctives envisagées