

## **Gestion des Réclamations**

Juin 2020

## TABLE DES MATIERES

1.	OBJET	3
2.	ACTIVITES DE MASSENA	3
3.	NOMINATION DE LA PERSONNE RESPONSABLE DU TRAITEMENT	3
4.	PROCESSUS DE TRAITEMENT DE LA RECLAMATION	4
5.	INDEMNISATION	5
6.	AMELIORATION DE LA PRATIQUE PROFESSIONNELLE	6
7.	COMMUNICATION D'INFORMATIONS A LA CSSF	6
8.	VERIFICATION DE L'APPLICATION DE LA PRESENTE PROCEDURE	6
9.	APPROBATION DE LA PROCEDURE	6
10.	ANNEXE 1 : ACCUSE DE RECEPTION	7
11.	ANNEXE 2	8

## **1. OBJET**

La présente Procédure décrit, conformément aux dispositions de la circulaire CSSF 17/671, du règlement CSSF N°16-07, et de la circulaire CSSF 18/698, 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 et transparente 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.

Le Comité de Direction de Massena Partners est responsable de la mise en œuvre de la politique et des procédures conformément à la réglementation. Il veille à leur application correcte.

## **2. ACTIVITES DE MASSENA**

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

Massena Wealth Management est une société de gestion soumise au chapitre 16 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 Dirigeant en charge du traitement des plaintes comme personne responsable au sens de la présente procédure (« la Personne Responsable », qui est également le Dirigeant en charge de la gestion d'actifs). Par ailleurs, le Dirigeant en charge de la fonction Compliance ou le Compliance Officer communique sur une base annuelle à la CSSF un tableau des réclamations et un rapport synthétique des réclamations et des mesures prises pour y remédier.

## 4. PROCESSUS DE TRAITEMENT DE LA RECLAMATION

### 4.1 Réception de la réclamation

Définition : la circulaire 17/671 précise qu'une réclamation est « toute plainte introduite auprès d'un professionnel pour faire reconnaître un droit ou redresser un préjudice. En ce sens, de simples demandes d'informations ou d'explications ne peuvent être considérées comme étant des réclamations. »

#### Cas de figure 1:

Le client présente sa réclamation à son interlocuteur habituel par tout moyen convenu dans le cadre de l'entrée en relation (courrier, mail, téléphone, fax).

La réclamation doit être transmise à la Personne Responsable et au Dirigeant en charge de la fonction Compliance qui désignent conjointement une personne en charge de son traitement (« la Personne en charge »), en principe le gérant en charge de la relation client.

Afin d'assurer le suivi et la traçabilité, la Personne Responsable 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 les éléments suivants :

- 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.

#### Cas de figure 2:

Le client adresse la réclamation à la fonction Compliance par e-mail à l'adresse [compliance@massena.lu](mailto:compliance@massena.lu). Le Dirigeant en charge de la fonction Compliance en informe la Personne Responsable. Ils désignent ensemble une personne en charge de son traitement (« la Personne en charge »), en principe le gérant en charge de la relation client.

Afin d'assurer le suivi et la traçabilité, la Personne Responsable renseigne le registre des réclamations (annexe 2). 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 les éléments suivants :

- 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.

### 4.2 Suivi de la réclamation

La Personne en charge envoie un accusé de réception écrit au réclamant dans un délai de 10 jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation, sauf si la réponse elle-même est apportée au réclamant dans ce délai (cf. Accusé de réception, annexe 1). L'accusé de réception est archivé dans l'outil CRM.

La Personne en charge rassemble tous les éléments objectifs permettant de comprendre la demande du client, et va recommander une réponse à lui adresser. Si nécessaire, avec l'autorisation du Comité de Direction, elle peut s'appuyer sur des conseils extérieurs (avocats, spécialistes...), afin d'analyser le bien-fondé d'une réclamation. La Personne en charge agit avec diligence et objectivité.

Le Comité de Direction revoit régulièrement les réclamations en cours de traitement afin de s'assurer de leur suivi.

### 4.3 Réponse à la réclamation

La Personne en charge dispose d'un délai maximal de trente (30) jours entre la date de réception de la réclamation et la date d'envoi de la réponse au réclamant. Lorsqu'une réponse ne peut pas être apportée dans ce délai, la Personne en charge informe le réclamant des causes du retard et lui indique la date à laquelle il recevra la réponse.

Le projet de réponse à adresser au réclamant est validé par la Personne Responsable et le Dirigeant en charge de la fonction Compliance. Le courrier est signé par la Personne en charge, et la Personne Responsable ou, en son absence, par le Dirigeant en charge de la fonction Compliance. La réponse est archivée dans l'outil CRM. Enfin, la Personne Responsable met à jour le registre des réclamations.

Si, dans la réponse apportée à la réclamation, la demande du client est totalement ou partiellement rejetée, il faut indiquer au client, sous une forme claire, compréhensible et facilement accessible, les voies de recours dont il dispose, notamment la procédure de conciliation auprès de la CSSF.

La procédure d'introduction d'une demande de conciliation auprès de la CSSF est détaillée dans le 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)

La demande doit être introduite auprès de la CSSF dans un délai maximum d'un (1) an à compter de la date à laquelle le réclamant a introduit sa réclamation (ayant le même objet) auprès de la Personne Responsable, conformément au paragraphe (1) de l'article 5 du Règlement CSSF N° 16-07.

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.

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

## 5. INDEMNISATION

Le Comité de Direction dispose de l'autorisation nécessaire pour traiter les demandes, et le cas échéant, apporter au plaignant un dédommagement dans la limite inférieure de 25.000 €.

Le Comité de Direction et les gérants associés dispose de l'autorisation nécessaire pour apporter au plaignant un dédommagement dans la limite supérieure à 25.000 € et inférieure de 100.000 €.

Un dédommagement supérieur à ce montant ou toute décision, quel que soit le montant du dédommagement, présente un enjeu réputationnel pour le Groupe Natixis et nécessite l'approbation du Conseil d'Administration.

## **6. 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.

## **7. COMMUNICATION D'INFORMATIONS A LA CSSF**

Conformément à l'article 16 (3) du Règlement CSSF 16-07, et tel que précisé à la section 3 de la Circulaire CSSF 17/671, la Personne Responsable prépare , un tableau comprenant le nombre des réclamations enregistrées par le professionnel, classées par type de réclamations, ainsi qu'un rapport synthétique des réclamations et des mesures prises pour les traiter au cours de l'année calendaire précédente qui est communiqué, sur une base annuelle et au plus tard 1 mois après l'assemblée générale ordinaire ayant approuvé les comptes à la CSSF

La raison de ces réclamations ainsi que l'état d'avancement de leur traitement doivent en outre être mentionnés. Ce rapport synthétique est intégré au rapport de la fonction de compliance.

Le tableau et le rapport synthétique (cf. annexe 2) sont fournis à la CSSF dans les cinq mois suivant la clôture de l'exercice social.

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

Cette procédure s'applique à Massena Partners, sa succursale et ses filiales (y compris Massena Wealth Management), et a fait l'objet d'une présentation au comité de direction qui a validé son contenu.

En plus de la surveillance de l'adéquation de la procédure de gestion des réclamations à l'évolution de l'activité de MASSENA PARTNERS, l'application de cette procédure 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 PROCEDURE**

Cette procédure de gestion des réclamations a été approuvée par le Conseil d'Administration. La présente procédure prendra effet immédiatement et sera communiquée par le biais du site internet de Massena Partners ([www.massenapartners.com/fr/](http://www.massenapartners.com/fr/)).

Toute modification de cette procédure devra être approuvée par le Conseil d'Administration 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 : ACCUSE DE RECEPTION



Accusé de  
reception

## 11. ANNEXE 2

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