

Gestion des Réclamations

Version : Juin 2025



Gestion des réclamations

Massena Partners, ainsi que ses filiales et sa succursale (définies indifféremment comme l'«Entité») selon le cadre réglementaire dans lequel ses activités s'inscrivent doit établir, mettre en œuvre et maintenir des procédures efficaces et transparentes concernant :

- les réclamations reçues d'investisseurs, prospects ou tiers (collectivement « le Réclamant ») agissant pour leur compte (représentants légaux)
- des produits régulés (organismes de placements collectifs gérés ou supervisés par l'Entité (les « Fonds »)) ou des services financiers (y compris la gestion de portefeuille et les services de conseil) pour lesquels l'Entité doit être habilitée à recevoir des réclamations ("Réclamations éligibles").

Chaque Entité est chargée de veiller à ce que toutes les Réclamations éligibles soient traitées de manière équitable, raisonnable et rapide conformément aux procédures applicables dans la juridiction dans laquelle l'Entité concernée est active.

Dans le cadre de ce document, une réclamation est définie comme étant une plainte communiquée par oral ou par écrit par un Réclamant auprès d'une des Entités, d'un agent de transfert d'un Fonds ou un service financier fourni par une Entité dans l'objectif de faire reconnaître un droit ou de redresser un préjudice.

Les principales informations permettant aux investisseurs de comprendre les mesures prises par les Entités afin de traiter les réclamations sont décrites ci-dessous.

1. Transmission des réclamations

Les personnes souhaitant transmettre une réclamation sont invitées à l'envoyer par écrit, accompagnée de documents justificatifs, auprès de l'Entité compétente pour le Fonds ou le service financier concerné, à l'attention du Chief Compliance Officer de Massena Partners responsable du traitement des plaintes pour toutes les Entités à l'adresse suivante :

Massena Partners
51 Avenue JF Kennedy
L-1855 Luxembourg

Les réclamations, accompagnées des documents justificatifs relatifs, peuvent également être envoyées à l'adresse E-mail : reclamations@massena.lu

En cas de plainte orale (en personne ou par téléphone), les Réclamants seront invités à soumettre leur réclamation par écrit, sans toutefois que cela ne soit une condition préalable à l'enquête. Dans de telles circonstances, l'Entité concernée fera son possible pour établir le fondement de la plainte et y répondre par écrit.

Pour toute réclamation adressée directement à une Entité, l'Entité s'engage à ce que la réclamation soit transmise au Chief Compliance Officer de Massena Partners et elle s'engage à apporter une réponse rapide, complète et respectueuse, en accord avec ses obligations légales ainsi que ses principes d'intégrité et d'équité des traitements des investisseurs ou clients.

Il est recommandé de transmettre les réclamations par courrier postal recommandé avec accusé de réception (preuve légale de réception) afin de s'assurer de leur réception.

2. Traitement des réclamations

Les Entités ont pour objectif que les réclamations soient traitées avec soin, de manière consistante et vérifiable, et dans un délai raisonnable tel que défini ci-dessous.

Pour toute réclamation reçue, un accusé de réception ou une réponse écrite sera envoyée au Réclamant dans un délai de 10 jours ouvrables à partir de la date d'envoi de la réclamation par le Réclamant à l'Entité concernée.

Lorsque l'Entité dépend de l'intervention d'un tiers pour enquêter sur tous les détails de la plainte ou pour obtenir des preuves sur lesquelles fonder son avis et confirmer ou refuser une plainte (selon le cas), il est possible que les délais initialement notifiés ne puissent pas être respectés. Dans de tels cas, l'Entité écrira au Réclamant pour lui expliquer les raisons du retard et lui fournir une estimation raisonnable du moment où elle pense pouvoir conclure et/ou l'informer des autres voies de recours possibles, y compris toute agence de règlement extrajudiciaire des litiges, tout régulateur ou service de médiation compétent (voir ci-dessous).

Dans tous les cas, l'Entité fournira à tout Réclamant une réponse à sa réclamation dans un délai maximum d'un mois à compter de la date à laquelle la réclamation a été reçue par l'Entité concernée. Si l'Entité est dans l'incapacité de fournir une réponse dans ce délai, elle informera le Réclamant des causes de ce retard et indiquera la date à laquelle elle s'attend à pouvoir fournir une réponse.

Dans le cas où l'Entité n'est pas dans la mesure de fournir au Réclamant une réponse qu'il considère comme étant satisfaisante, elle lui fournira une explication complète de sa position quant à la réclamation ainsi que, en fonction de l'entité concernée, fournir des détails sur la procédure appropriée pour transmettre la réclamation à une autorité indépendante.

Dans une telle situation, le Réclamant a la possibilité, dans les juridictions suivantes, de faire une demande de résolution extrajudiciaire de la réclamation auprès du régulateur concerné :

Luxembourg :

CSSF - Commission de Surveillance du secteur Financier
283 Route d'Arlon

L-1150 Luxembourg -Luxembourg

Un formulaire de demande de médiation est en ligne sur le site internet de la CSSF :

<https://reclamations.apps.cssf.lu/index.html?language=fr>

France :

AMF - Autorités des Marchés Financiers

Monsieur ou Madame le Médiateur

17, Place de la Bourse

75082 Paris Cedex 02- France

Un formulaire de demande de médiation est en ligne sur le site internet de l'AMF

(<https://www.amffrance.org/fr/le-mediateur-de-lamf/votre-dossier-de-mediation/vous-voulez-deposer-une-demande-demediation>)

Toutes les communications échangées entre les Entités et les Réclamants ou leur représentant devront se faire par écrit.