

Procédure traitement des plaintes		
Rédacteur : Corinne Piret	Approuvée par le Comité de direction le : 15.04.2019	Approuvée par le Conseil d'Administration le : 15.04.2019
Date de révision : 25.03.2019		
Version : 3		

Procédure de traitement des plaintes

Preval (« **Preval** » ou la « **Société** ») est une société anonyme luxembourgeoise, supervisée et autorisée à agir par la Commission de Surveillance du Secteur Financier en tant que société de gestion d'organismes de placement collectifs en valeurs mobilières (« **OPCVM** ») ainsi qu'en qualité de gestionnaire de fonds d'investissement alternatif (« **FIA** »), et pouvant prêter des services de gestion collective de portefeuille, de gestion individuelle et discrétionnaire et de conseil en investissement conformément notamment au chapitre 15 de la loi du 17 décembre 2010 sur les organismes de placement collectifs, telle que modifiée (« **Loi de 2010** »), à la loi du 12 juillet 2013 sur les gestionnaires de fonds alternatifs, telle que modifiée (**loi GFIA**), et au règlement délégué 231/2013.

Le champ d'application de cette procédure inclut la Société ainsi que Préval, French Branch, sa succursale (ci-après individuellement la « **Succursale** », ou collectivement avec la Société le « **Groupe** »).

L'objectif de cette procédure est de présenter les obligations qui incombent au Groupe en matière de traitement des plaintes et réclamations ainsi que le mode opératoire en place au niveau du Groupe.

Le Groupe entend par réclamation, toute manifestation actant du mécontentement d'un client (courrier, message électronique ou téléphonique) portant sur une prestation de service fournie non conforme aux engagements pris et/ou comportant une anomalie de nature à affecter le compte d'exploitation de la société.

Les relations avec la clientèle privée ou institutionnelle sur les places financières luxembourgeoise et française exigent des professionnels du secteur financier d'accorder un traitement adéquat, transparent et objectif des réclamations introduites sans frais en provenance de leur clientèle.

En effet, l'obligation de fournir une réponse appropriée à ces réclamations ne relève pas seulement pour chaque professionnel de la déontologie élémentaire ; elle est aussi une composante essentielle de l'image de marque du secteur et fait partie pour chaque établissement de la protection de son fonds de commerce tout en maintenant un degré de confiance réciproque. Pour la direction du Groupe, de même que pour la Commission de Surveillance du Secteur Financier et l'Autorité des marchés financiers, les réclamations de la clientèle peuvent être des symptômes révélateurs de dysfonctionnements.

Le Groupe, sensible à l'image de marque qu'il reflète, met en œuvre et garde opérationnelle une procédure efficace et transparente en vue d'un traitement raisonnable et rapide des plaintes adressées par ses investisseurs. Le Groupe confirme son engagement de recourir à la procédure de traitement extrajudiciaire des réclamations au Grand-duché de Luxembourg ou à la médiation en France en cas de réponse non-satisfaisante adressée au client.

Les informations concernant cette procédure sont mises gratuitement à disposition des investisseurs.

Le Groupe n'exécutant pas elle-même les instructions de souscription, rachat ou conversion des parts détenus par les clients, elle délègue cette fonction à un tiers, mais s'assure néanmoins que toute réclamation émanant des investisseurs des fonds gérés adressée au délégataire soit transmise dans les plus brefs délais au Compliance Officer du Groupe afin que la présente procédure soit appliquée.

Procédure traitement des plaintes		
Rédacteur : Corinne Piret Date de révision : 25.03.2019 Version : 3	Approuvée par le Comité de direction le : 15.04.2019	Approuvée par le Conseil d'Administration le : 15.04.2019

Cependant, le Groupe n'exclut pas de recevoir directement les plaintes de ses clients (particulièrement dans le cadre de la gestion discrétionnaire), dans ce cas la présente procédure s'applique « de facto ».

1. Réception d'une réclamation introduite directement auprès du Groupe

Le site internet du Groupe définit les modalités de réclamation (identité et coordonnées de la personne à qui la réclamation doit être adressée.)

Toute plainte peut être introduite en langue française ou anglaise. La réponse donnée au client sera rédigée dans celle des langues précitées dans laquelle la demande a été introduite.

Les clients peuvent introduire leur réclamation par voie écrite ou orale.

1.1 Réclamation écrite

Lors de la prise de connaissance du courrier, l'original de la lettre de réclamation est placé dans un dossier ad hoc après que :

- il ait été estampillé pour porter la date de réception,
- copie ait été transmise au responsable du traitement des réclamations,
- copie ait été transmise au dirigeant responsable
- copie ait été placée dans le dossier du client.

Parallèlement, la réclamation est immédiatement portée à l'attention du dirigeant en charge du traitement des réclamations et enregistrée dans un tableau de suivi des réclamations (repris en annexe 1).

1.2 Réclamation orale

Une réclamation transmise oralement par un client ou par un tiers fait l'objet d'une synthèse écrite lorsque son importance le justifie. La réclamation est immédiatement portée à l'attention du dirigeant en charge du traitement des réclamations et enregistrée dans un tableau de suivi des réclamations (repris en annexe 1). La réclamation orale est ensuite traitée de la même manière qu'une réclamation écrite.

2. Traitement d'une réclamation

Un membre de la direction au sein de la structure organisationnelle interne est désigné pour être en charge des réclamations de la clientèle (les réponses fournies aux clients le seront sous son autorité et sa responsabilité). Le responsable au niveau de la direction peut déléguer la gestion des réclamations en interne, le Groupe s'assure d'en informer préalablement la CSSF.

Le responsable du traitement des réclamations s'adresse à la fonction concernée par la réclamation du client pour obtenir les informations nécessaires.

Procédure traitement des plaintes		
Rédacteur : Corinne Piret Date de révision : 25.03.2019 Version : 3	Approuvée par le Comité de direction le : 15.04.2019	Approuvée par le Conseil d'Administration le : 15.04.2019

Il fournira au client, un accusé de réception de sa réclamation dans un délai n'excédant pas 10 jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation, sauf si la réponse est apportée au client dans ce délai.

Le client est informé du nom et des coordonnées de la personne qui sera en charge de son dossier afin de garantir la transparence du traitement de sa réclamation. Le client pourra faire remonter sa réclamation au niveau de la direction du Groupe s'il n'a pas obtenu de réponse ou de réponse satisfaisante au niveau auquel il a introduit sa réclamation. Le Groupe indiquera au client les coordonnées d'un responsable.

Le Groupe tient informé le client des suites du traitement de sa réclamation.

Toute réclamation est traitée avec diligence. Ainsi le Groupe :

- réunit et examine toutes les preuves et informations pertinentes relatives à chaque réclamation
- s'exprime dans un langage simple, facilement compréhensible
- apporte une réponse sans retard inutile et dans tous les cas dans un délai n'excédant pas un mois entre la date de réception et la date d'envoi de la réponse. En cas de dépassement de ce délai, le Groupe informe le client des causes du retard et indique la date à laquelle l'examen de la plainte est susceptible d'être terminée.

Lorsque le traitement de la réclamation au niveau du responsable (direction) ne permet pas de donner une réponse satisfaisante au client, le Groupe fournit une explication complète de sa décision et informe par support écrit ou sur un support durable le client des voies de recours possibles auprès du Médiateur de l'Autorité des marchés financiers ou auprès de la CSSF et lui communique :

En cas d'investisseur d'un fonds de droit luxembourgeois ou de client géré sous mandat de gestion discrétionnaire à Luxembourg (des précisions sur la procédure en place avec la CSSF est reprise en annexe 2):

- Une copie du règlement 16-07 ou la référence au site internet de la CSSF
- Les différents moyens de contacter la CSSF :

Soit via le formulaire disponible sur leur site Internet

<http://www.cssf.lu/consommateur/reclamations/>

Soit par voie postale

Commission de Surveillance du Secteur Financier

283, route d'Arlon

L-2991 Luxembourg,

Soit par télécopie adressée à la CSSF au numéro suivant : 00352 26 25 1 2601

Soit par courrier électronique à l'adresse suivante : reclamation@cssf.lu

Procédure traitement des plaintes		
Rédacteur : Corinne Piret Date de révision : 25.03.2019 Version : 3	Approuvée par le Comité de direction le : 15.04.2019	Approuvée par le Conseil d'Administration le : 15.04.2019

En cas d'investisseur d'un fonds de droit français ou de client sous mandat de gestion discrétionnaire géré en France :

- Une copie de l'Instruction AMF n°2012-07 : Traitement des réclamations
- Les différents moyens de contacter l'Autorité des marchés financiers :

Soit via leur site Internet <https://www.amf-france.org/Le-mediateur-de-l-AMF/Le-mediateur-mode-d-emploi/Modes-de-saisine.html>

Soit par voie postale

Le Médiateur - Autorité des marchés financiers
17, place de la Bourse
75082 PARIS CEDEX 02

Le Groupe informe le client sur un support papier ou sur tout autre support durable du fait qu'il peut introduire une demande auprès du Médiateur de l'Autorité des marchés financiers ou de la CSSF et que, dans ce cas, sa demande doit être introduite auprès de ces derniers dans un délai maximum d'un an à compter de la date à laquelle il a introduit sa réclamation auprès du Groupe.

Lorsqu'elle est définitive, la réponse obligatoirement signée par un dirigeant est envoyée au client après que copie ait été placée dans le dossier client. Le tableau de suivi des réclamations est mis à jour avec la date à laquelle la réponse a été apportée à la réclamation, le recours éventuel à une procédure de traitement extrajudiciaire des réclamations au Grand-duché de Luxembourg ou à la médiation en France.

Si le Groupe est amené à recevoir un courrier destiné à la CSSF ou au Médiateur de l'Autorité des marchés financiers, il s'engage à communiquer ce courrier à la CSSF ou au Médiateur de l'Autorité des marchés financiers dans les meilleurs délais.

3. Suivi et Reporting

Le responsable du traitement des plaintes et réclamations analyse de façon permanente les données relatives au traitement des réclamations, afin d'identifier et traiter tout problème récurrent ou systémique, ainsi que les risques juridiques et opérationnels potentiels en :

- Analysant les causes des réclamations individuelles afin d'identifier les origines communes à certaines réclamations (réclamation due à une erreur ponctuelle, réclamation due à une défaillance du système d'information, réclamation due à un prestataire externe, etc.)
- Examinant si ces origines peuvent également affecter d'autres processus ou produits, y compris ceux sur lesquels les réclamations ne portent pas directement,
- Proposant des solutions pérennes afin de corriger les origines des dysfonctionnements, lorsqu'il est raisonnable de le faire (maintenance évolutive ou corrective du système d'information, modification des procédures internes, prise d'action auprès du délégataire, etc.)

Le responsable du traitement des plaintes met à jour le tableau de suivi des réclamations avec les actions correctrices décidées et mise en œuvre.

Procédure traitement des plaintes		
Rédacteur : Corinne Piret	Approuvée par le Comité de direction le : 15.04.2019	Approuvée par le Conseil d'Administration le : 15.04.2019
Date de révision : 25.03.2019		
Version : 3		

De façon régulière et au minimum une fois par trimestre, le responsable consulte le dossier des réclamations des clients et vérifie le respect de la présente procédure. Il en fait rapport au Comité de Direction et à chaque Conseil d'Administration. De plus, il propose les améliorations nécessaires aux processus et procédures internes afin d'éviter le renouvellement d'erreur ayant entraîné les réclamations. Le responsable du traitement des réclamations avertira immédiatement le Comité de Direction si la réclamation résulte d'une lacune grave devant être corrigée rapidement.

Le dossier des réclamations est également tenu à disposition des fonctions spécialisées comme l'Auditeur interne.

Le réviseur d'entreprises inclut également dans ses travaux la vérification de la bonne application de la procédure de traitement des réclamations de la clientèle.

Le Groupe s'engage à fournir à la CSSF un tableau comprenant le nombre de réclamations enregistrées classées par type, un rapport synthétique des réclamations et des mesures prises pour les traiter. Ce tableau et ce rapport sont envoyés à la CSSF sur base annuelle au plus tard pour le 31 mai . Ce tableau comprend les plaintes reçues par les délégués dont la liste est reprise dans le Management Information System revu à chaque Comité de Direction du Groupe.

Références :

Circulaires CSSF 18/698
Règlement CSSF 10-04
Règlement CSSF 16-07
Instruction AMF n°2012-07 : Traitement des réclamations
RGAMF article 318-10 et 318-10-1

Procédure traitement des plaintes		
Rédacteur : Corinne Piret	Approuvée par le Comité de direction le : 15.04.2019	Approuvée par le Conseil d'Administration le : 15.04.2019
Date de révision : 25.03.2019		
Version : 3		

Annexe 1

Tableau de suivi des réclamations

N° de la réclamation	Date enregistrement	Date de réception de la réclamation	Support*	type de réception (direct/délégué)	Nom client/investisseur	Compte banque dépositaire	Nom OPC concerné	motif/Description de la plainte	accusé de réception	Personne en charge du suivi	traitement	Date réponse	intervention CSSF	date de clôture de la plainte	Impact de la réclamation (financiers/organisationnels/réputationnels)	Actions correctives décidées et mises en œuvre	Date et Visa Comité Direction

**Courrier, Message électronique, ...*

Signatures	Compliance Officer
Date:	

Procédure traitement des plaintes		
Rédacteur : Corinne Piret Date de révision : 25.03.2019 Version : 3	Approuvée par le Comité de direction le : 15.04.2019	Approuvée par le Conseil d'Administration le : 15.04.2019

Annexe 2

Précisions relatives aux réclamations introduites auprès de la CSSF

Le dépôt d'une plainte auprès de la CSSF répond aux conditions suivantes :

- Le client a soumis sa réclamation par écrit au responsable au niveau de la direction de la Société et
- Le client n'a pas obtenu de réponse ou la réponse n'est pas satisfaisante, dans le délai d'un mois

Elle n'est pas recevable dans les cas suivants :

- la réclamation a été précédemment ou est actuellement examinée par une autre entité de règlement extrajudiciaire des litiges, un arbitre, un tribunal arbitral ou une juridiction, au Luxembourg ou à l'étranger;
- la réclamation concerne la politique commerciale du professionnel;
- la réclamation concerne un produit ou service autre que financier;
- la demande est abusive, fantaisiste ou vexatoire;
- la réclamation n'a pas été préalablement soumise au professionnel concerné conformément;
- le réclamant n'a pas introduit de demande auprès de la CSSF dans un délai d'un an à compter de la date à laquelle il a introduit une réclamation auprès du professionnel;
- le traitement de la demande entraverait gravement le fonctionnement effectif de la CSSF.

Le client peut saisir la CSSF dans un délai d'un an à compter de la date à laquelle il a introduit sa réclamation auprès de la Société. Il introduit sous forme écrite, soit par voie postale à l'adresse de la CSSF, télécopie, courriel ou en ligne sur le site de la CSSF sa plainte accompagnée des documents suivants :

- un exposé détaillé et chronologique des faits à l'origine de la réclamation et des démarches déjà entreprises par le client;
- une copie de la réclamation préalable ;
- soit une copie de la réponse à la réclamation préalable, soit la confirmation du client qu'il n'a pas obtenu de réponse dans le délai d'un mois à partir de l'envoi de sa réclamation préalable;
- la déclaration du client qu'il n'a pas saisi un tribunal, un arbitre ou un autre organe de règlement extrajudiciaire des réclamations, au Luxembourg ou à l'étranger;
- l'accord du client concernant les conditions d'intervention de la CSSF en tant qu'organe de résolution extrajudiciaire de sa demande; l'autorisation expresse du client pour que la CSSF puisse transmettre sa demande (y compris les pièces jointes) ainsi que toute correspondance ou information futures au professionnel visé par la demande;
- au cas où une personne agit pour un client ou pour une personne morale, un document attestant son pouvoir de représentation;
- une copie d'une pièce d'identité en cours de validité relative au client personne physique ou, lorsque le demandeur est une personne morale, relative à la personne physique représentant ladite personne morale.

Procédure traitement des plaintes		
Rédacteur : Corinne Piret	Approuvée par le Comité de direction le : 15.04.2019	Approuvée par le Conseil d'Administration le : 15.04.2019
Date de révision : 25.03.2019		
Version : 3		

La CSSF peut requérir tout autre document ou information qu'elle jugera utile.

Lorsque la CSSF est saisie d'une demande et que celle-ci remplit toutes les conditions, la CSSF en transmet une copie au professionnel en le priant de prendre position dans un délai pouvant aller jusqu'à un mois à partir de l'envoi du dossier. La CSSF informe le client du fait de cette transmission.

Dès que la CSSF dispose de tous les documents ou informations pertinentes, elle confirme au demandeur et au professionnel par écrit ou sur support durable la réception de la demande complète et la date de la réception.

Dans les trois semaines qui suivent la réception de la demande complète, la CSSF, au cas où elle n'est pas en mesure de traiter la demande, fournit aux deux parties une explication circonstanciée des raisons pour lesquelles elle n'a pas accepté de traiter la demande. Dans le même délai de trois semaines, la CSSF informe les parties si elle accepte de traiter la demande.

La demande est introduite en langue luxembourgeoise, allemande, anglaise ou française. La procédure se déroule, en principe, dans celle des langues précitées dans laquelle la demande a été introduite.

Lorsque la demande est jugée recevable, la CSSF en transmet une copie à la Société la priant de prendre position dans un délai pouvant aller jusqu'à un mois à partir de l'envoi du dossier.

Dans les trois semaines, au cas où la demande n'est pas recevable, la CSSF envoie par écrit au client et à la Société une explication circonstanciée des raisons pour lesquelles elle n'accepte pas de traiter le litige.

La CSSF analyse le dossier dès qu'elle est en possession de la prise de position de la Société. La CSSF peut demander à la Société de lui fournir des informations, documents ou explications supplémentaires et prendre position sur les faits ou avis tels que présentés par l'autre partie endéans un délai raisonnable qui ne peut dépasser trois semaines.

Une fois l'analyse de la CSSF achevée, cette dernière adresse une lettre de conclusion aux parties contenant la motivation de la position prise. Lorsqu'elle arrive à la conclusion que la demande est en tout ou en partie fondée, elle invite les parties à se contacter pour régler leur différend au vu de la conclusion motivée et à lui communiquer les suites y réservées.

Si les conclusions de la CSSF sont que les positions de la Société et du client sont inconciliables ou invérifiables, elle les informe par écrit, tout comme la CSSF les informe si les conclusions de son analyse peuvent être différentes de la décision d'un tribunal.

Par ailleurs, le régulateur informe la Société et le client que ses conclusions ne sont pas contraignantes et qu'ils peuvent accepter ou refuser de les suivre.

La Société et le client sont informés dans la lettre de conclusion de la possibilité de saisir les cours et tribunaux, en particulier si aucun accord est trouvé suite aux conclusions de la CSSF.

La CSSF demande aux parties dans sa conclusion motivée de l'informer dans un délai raisonnable fixé dans la lettre, si elles ont décidé d'accepter, de refuser ou de suivre la solution proposée par la CSSF.

La durée de la procédure commence à courir lorsque la CSSF est saisie d'une demande remplissant les conditions et la CSSF rend une conclusion motivée dans un délai de 90 jours. Ce délai peut être prolongé dans les cas hautement complexes. Dans ce cas, la CSSF informe, dès que possible et endéans les 90 jours, la Société et le client de la durée nécessaire approximative de l'extension.

Procédure traitement des plaintes		
Rédacteur : Corinne Piret	Approuvée par le Comité de direction le : 15.04.2019	Approuvée par le Conseil d'Administration le : 15.04.2019
Date de révision : 25.03.2019		
Version : 3		

La procédure avec la CSSF est écrite, mais elle peut organiser une plusieurs réunions avec les parties. Les parties doivent joindre à leurs courriers des copies des documents utiles à l'examen et conserver les originaux des documents.

La procédure de résolution extrajudiciaire prend fin :

- Par l'envoi d'une lettre de conclusion ;
- Par la conclusion d'un accord amiable intervenu en cours de procédure et dont la CSSF est informée ;
- En cas de désistement écrit d'une des parties, qui peut intervenir à tout moment de la procédure et qui doit être notifié à l'autre partie et à la CSSF dans un délai raisonnable par écrit ou sur support durable;
- En cas de prescription du droit dont le client se prévaut ;
- En cas de saisie d'un tribunal ou d'un arbitre luxembourgeois ou étranger ;
- En cas de saisie d'un autre organe de règlement extrajudiciaire au Luxembourg ou à l'étranger ;
- Lorsque le client ne fournit pas les documents, informations, explications supplémentaires ou prises de positions demandées par la CSSF dans un délai imparti qui ne peut dépasser trois semaines.

La résolution extrajudiciaire des réclamations se fait à titre gratuit et aucun frais ne sont remboursés à la Société et au plaignant.