

	<b>PROCEDURE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS</b>	Référence : II-4 Version : V4
--	---	----------------------------------

Responsabilité	
Responsable de la procédure	Pascale BRADBURY
Service	RCCI
Correspondant relais	P BRADBURY

Objectif de la procédure
La présente procédure à pour but d'expliquer le dispositif de traitement des réclamations clients de LONVIA CAPITAL.

Liste des outils/applications utilisés	
Outil(s)	
Application(s)	

Liste des états utilisés	Archivage (oui/non)	Emplacement d'archivage

Gestion des mises à jour de la procédure				
Version	Date	Statut	Auteur des modifications	Nature des modifications
V1	08/04/2020	Achevé	AGAMA CONSEIL	Création
V2	02/06/2020	Achevé	J-B BARENTON	Revue et insertion des données de contact
V3	13/02/2023	Achevé	J-B BARENTON	Mise à jour ESG
V4	10/10/2023	Achevé	P BRADBURY	Mise à jour pers responsable du traitement des réclamations

# PROCEDURE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

Référence : II-4

Version : V4

## Sommaire

<b>1. CHAMPS D'APPLICATION .....</b>	<b>3</b>
A. <i>Périmètre</i> .....	3
B. <i>Définition</i> .....	3
<b>2. MODALITES DE SAISINE DE LONVIA CAPITAL .....</b>	<b>3</b>
<b>3. TRAITEMENT DE LA RECLAMATION .....</b>	<b>4</b>
A. <i>Organisation interne</i> .....	4
B. <i>Recours au Médiateur de l'AMF</i> .....	5
<b>4. INFORMATION DES CLIENTS : POLITIQUE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS .....</b>	<b>6</b>
<b>5. RECOURS A UN AVOCAT / COMPTABILISATION D'UNE PROVISION .....</b>	<b>6</b>
<b>6. ENREGISTREMENT DES RECLAMATIONS ET DES MESURES PRISES .....</b>	<b>6</b>
<b>7. SUIVI ET CONTROLE.....</b>	<b>6</b>
<b>ANNEXE 1 BASE RECLAMATIONS.....</b>	<b>8</b>
<b>ANNEXE 2 : POLITIQUE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS .....</b>	<b>9</b>

## Préambule

Conformément à la réglementation, LONVIA CAPITAL s'est dotée d'un dispositif de traitement des réclamations précisant :

- L'obligation, pour LONVIA CAPITAL, de s'engager à répondre à la réclamation d'un client ou prospect dans un délai maximum de deux mois, sauf circonstances particulières dûment justifiées, et, si la réponse n'est pas immédiatement apportée, d'en accuser réception dans un délai de dix jours ouvrables maximum ;
- La mise en place d'un dispositif de traitement des réclamations permettant un traitement égal et harmonisé ;
- L'affectation des ressources et de l'expertise nécessaires pour assurer ce traitement ;
- L'obligation de suivi des réclamations afin d'identifier et de remédier aux dysfonctionnements.

Ces dispositions s'appliquent :

- Aux réclamations de l'ensemble des porteurs de parts ou actionnaires lorsque aucun service d'investissement ne leur est fourni à l'occasion de la souscription ;
- Aux réclamations des porteurs de parts ou actionnaires émanant de clients non professionnels lorsqu'un service d'investissement leur est fourni par la société de gestion de portefeuille lors de la souscription.

# PROCEDURE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

Référence : II-4

Version : V4

## 1. CHAMPS D'APPLICATION

### A. Périmètre

LONVIA CAPITAL établit et maintient une procédure opérationnelle en vue d'assurer un traitement rapide, efficace et gratuit des réclamations adressées par ses clients / porteurs ou prospects dans le cadre de ses activités de gestion collective et conseil en investissement financier. Ces activités sont réglementées, sous la tutelle de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF).

### B. Définition

On entend par réclamation une déclaration actant du mécontentement d'un client ou prospect envers le professionnel : celui-ci estime que la prestation reçue, fournie ou conseillée par LONVIA CAPITAL ne correspond pas à ses attentes ou ses besoins.

Une demande d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation n'est pas une réclamation.

Ne sont donc pas considérées comme des réclamations :

- Les demandes d'informations marketing particulières ou dérogatoires ;
- Les sollicitations ;
- Les demandes de service ;
- Les suggestions ou propositions ;
- Les demandes d'informations ou celles liées à une simple incompréhension.

## 2. MODALITES DE SAISINE DE LONVIA CAPITAL

LONVIA CAPITAL a désigné Mme BRADBURY comme responsable du traitement des réclamations clients.

Tout client ou prospect souhaitant adresser une réclamation à LONVIA CAPITAL est invité à adresser un courrier à l'adresse suivante :

LONVIA CAPITAL  
Mme Pascale BRADBURY  
9 avenue de l'opéra  
75001 Paris

Une réclamation peut également être adressée à LONVIA CAPITAL :

- Par téléphone : 00 33 (0) 6 76 78 22 42
- Par e-mail : pascale.bradbury@lonvia.com

Suivant le mode de communication utilisé, LONVIA CAPITAL se réserve le droit de demander un courrier de réclamation à ses clients/porteurs afin qu'il n'y ait aucun doute sur l'objet ou la raison de la réclamation.

Le client ou prospect est alors invité à fournir ses coordonnées (adresse postale, adresse e-mail, téléphone).

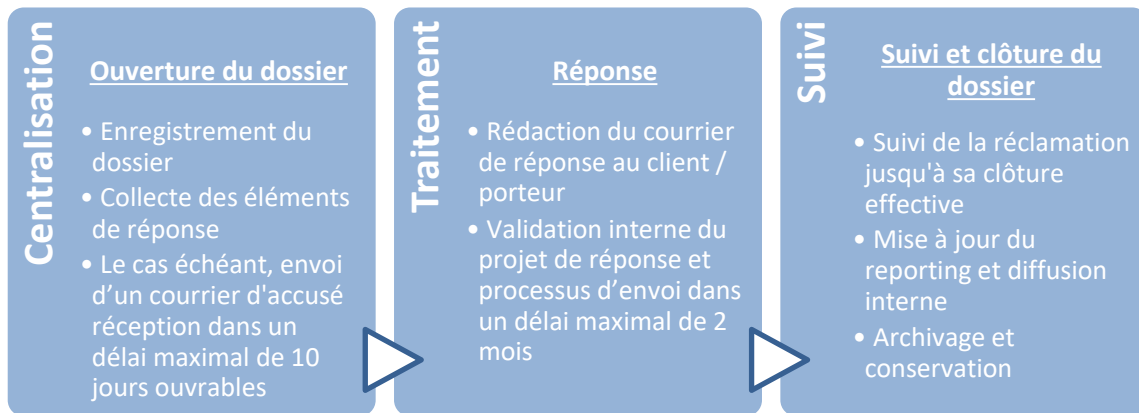
# PROCEDURE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

Référence : II-4

Version : V4

## 3. TRAITEMENT DE LA RECLAMATION

### A. Organisation interne



#### ▪ Centralisation et délais de traitement

Le collaborateur qui réceptionne la réclamation orale ou écrite du client ou prospect en fait une synthèse immédiatement à Mme BRADBURY.

Les dirigeants effectifs sont systématiquement tenu informé également, des réclamations reçues.

Le RCCI renseigne la Base réclamations (Cf. Annexe 1), disponible sur le serveur et crée un dossier destiné à recueillir les différents éléments relatifs à la réclamation.

Le RCCI se rapproche du ou des collaborateur(s) concerné(s) afin de collecter les éléments nécessaires à sa compréhension et à la préparation de la réponse.

Dès lors que LONVIA CAPITAL n'apporte pas une réponse immédiate à la réclamation, un courrier d'accusé de réception est envoyé au client ou porteur dans un délai maximal de dix jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation. Le client ou porteur est ainsi informé que sa réclamation est en cours de traitement par LONVIA CAPITAL.

Une réponse apportée à la réclamation dans ce délai dispense LONVIA CAPITAL d'accuser réception de la réclamation.

LONVIA CAPITAL s'engage à répondre à toute réclamation dans un délai de 2 mois maximum sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées.

#### ▪ Traitement de la réclamation

Le traitement de la réclamation est effectué par Mme BRADBURY, en lien avec le(s) collaborateur(s) concerné(s). Un projet de réponse est ainsi établi.

Cette réponse doit donner au client ou prospect des explications claires et explicites sur l'objet de son mécontentement.

Si l'incident émane d'une faute commise par un prestataire externe (par exemple le dépositaire, conservateur, le teneur de compte, etc.), un projet de courrier à destination du prestataire en cause est également rédigé.

# PROCEDURE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

Référence : II-4

Version : V4

Après sa validation par Mme BRADBURY, le courrier est ensuite adressé au client ou prospect par lettre simple ou recommandée avec accusé de réception.

## ▪ Suivi

Le suivi des réclamations reçues est assuré par Mme BRADBURY, au travers de la Base réclamations. Le RCCI et son délégataire AGAMA Conseil veille notamment, dans le cadre de ses contrôles, à ce que les réponses soient formulées dans les délais impartis.

La Base réclamations permet de mettre en évidence les délais de réponses et de connaître à tout moment le « stock » éventuel de réclamations, les réponses apportées, ainsi que les thèmes ayant conduit à réclamation.

L'analyse de la Base réclamations doit permettre à la société de gestion de définir et de mettre en place des mesures correctives, afin d'améliorer ou de corriger des défaillances internes mises en lumière par la réclamation.

## ▪ Cas des éléments découlant du Pilier V du Référentiel Label ISR

Il est possible de modifier la stratégie d'investissement ESG ou les pratiques de gestion à la suite de questions ou réclamations des investisseurs et distributeurs.

Par ailleurs, le cas échéant, les enquêtes réalisées sur les attentes des investisseurs vis-à-vis de la gestion ESG et leur satisfaction sur les résultats obtenus.

## B. Recours au Médiateur de l'AMF

LONVIA CAPITAL ne dispose pas elle-même d'un service de médiation interne. Toutefois, si LONVIA CAPITAL rejette la réclamation ou qu'elle refuse d'y faire droit en totalité ou partiellement, la réponse adressée au client l'informe de la possibilité de saisir le médiateur indépendant de l'AMF :

Autorité des Marchés Financiers  
Madame Marielle Cohen-Branche  
Cedex 02  
Télécopie : 01.53.45.59.60  
<http://www.amf-france.org/>

Le formulaire de demande de médiation auprès de l'AMF ainsi que la charte de la médiation sont disponibles sur le site <https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur>

	<b>PROCEDURE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS</b>	Référence : II-4 Version : V4
--	---	----------------------------------

## **4. INFORMATION DES CLIENTS : POLITIQUE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS**

LONVIA CAPITAL informe les clients de sa politique en matière de traitement des réclamations (Cf. Annexe 2), dans les lieux d'accueil lorsqu'ils existent, ou sur un site Internet.

Celle-ci traite notamment :

- Des modalités de saisine de LONVIA CAPITAL, notamment les coordonnées de la personne en charge du traitement des réclamations ;
- Des coordonnées du ou des médiateur(s) compétent(s) ;
- Des délais de traitement des réclamations prévus dans la procédure ;
- De l'existence de la ou des chartes/protocoles de médiation.

## **5. RECOURS A UN AVOCAT / COMPTABILISATION D'UNE PROVISION**

Dans le cadre du traitement d'une simple réponse ou d'un litige plus important, LONVIA CAPITAL pourra recourir à l'assistance d'un avocat avec l'accord préalable du Comité Stratégique de LONVIA CAPITAL.

La décision d'enregistrer ou non une provision comptable, en rapport avec les frais encourus par le contentieux ou le montant de l'indemnisation éventuelle associée, appartient au Comité Stratégique de LONVIA CAPITAL, en fonction de son appréciation du risque.

## **6. ENREGISTREMENT DES RECLAMATIONS ET DES MESURES PRISES**

Les documents relatifs à la réclamation doivent être conservés 5 ans à compter de la date de réception de la réclamation.

Les réclamations et réponses apportées sont classées et scannées dans le dossier du client concerné.

Un double papier est rangé dans le classeur dédié.

Sont également rangés dans le dossier tout autre document utile à la résolution du problème soulevé le cas échéant.

## **7. SUIVI ET CONTROLE**

Le RCCI suit au fil de l'eau le traitement des réclamations renseignées dans la Base des réclamations.

Le RCCI et son délégué AGAMA Conseil formalise un contrôle au minimum annuel sur la bonne application des règles de traitement des réclamations telles qu'énoncées dans la présente procédure.

Annuellement le RCCI doit communiquer à l'AMF, dans le cadre de la FRA/RAC :

- Une information sur le dispositif de traitement des réclamations en place au sein de LONVIA CAPITAL ;
- Le nombre de réclamations reçues ;
- Les montants d'indemnisations versés sur la période suite à des réclamations.

	<p><b>PROCEDURE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS</b></p>	<p>Référence : II-4 Version : V4</p>
--	--	--

	<b>PROCEDURE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS</b>	Référence : II-4 Version : V4
--	---	----------------------------------

## ANNEXE 1 BASE RECLAMATIONS

Base réclamations NOM DE LASGP															
#	Date de réception de la réclamation *	Modalités de réception de la réclamation (courrier, mail...)	Nom du Client / Partenaire / Tiers à l'origine de la réclamation *	Date du fait générateur de la réclamation	Objet de la réclamation *	Date d'accusé-réception	Contrat, produit ou service visé par la réclamation *	Collaborateur en charge de la réponse	Nom des intervenants autres que le professionnel, le département ou le service visé par la réclamation *	Réponse apportée à la réclamation *	Date de réponse au client *	Dysfonctionnements identifiés*	Action(s) correctrice(s) menée(s) (création de procédure, renforcement des moyens, nouvelle organisation...)	Impact financier, le cas échéant	Statut de la réclamation (en cours / clôturée)
1															
2															
3															
4															
5															
6															
7															
8															
9															
10															



<b>PROCEDURE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS</b>	Référence : II-4 Version : V4
---	----------------------------------

## **ANNEXE 2 : POLITIQUE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS**

La présente information est établie conformément à l'article 321-40 du Règlement Général de l'AMF (Autorité des Marchés Financiers), à l'instruction AMF n° 2012-07. Elle est destinée à informer les clients de LONVIA CAPITAL sur la procédure relative au traitement des réclamations, applicable dès le 1er septembre 2012.

Seules les déclarations actant du mécontentement du client envers le professionnel sont concernées, à l'exclusion des demandes d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation.

Personne en charge du traitement des réclamations au sein de LONVIA CAPITAL :

Mme BRADBURY

Modalités possibles de saisine de la personne en charge du traitement des réclamations au sein de LONVIA CAPITAL :

Par courrier : 9 avenue de l'Opéra 75001 Paris

Par tél : 00 33 (0) 6 76 78 22 42

Par e-mail : pascale.bradbury@lonvia.com

Pour bien s'assurer que sa réclamation nous est bien parvenue, nous recommandons au client de nous l'adresser en demandant un accusé de réception.

Délais de traitement des déclarations : 10 jours ouvrés

LONVIA CAPITAL s'engage à faire parvenir au client un accusé de réception sous un délai de 10 jours, dans l'hypothèse où sa réclamation ne pourrait être traitée plus rapidement. A compter de la date de cet accusé de réception, la demande sera traitée dans un délai qui ne pourra excéder 2 mois.

Recours :

En cas d'insatisfaction quant aux suites données à votre réclamation, vous pouvez faire appel au Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers, en renseignant le formulaire de demande de médiation. La charte de la médiation est également disponible sur le site de l'AMF.

Contactez le Médiateur par courrier :

AMF

Madame Marielle COHEN-BRANCHE

Médiateur de l'AMF

17, place de la bourse 75082 PARIS CEDEX 02

Fax : 01.53.45.59.60

Les procédures sont confidentielles, gratuites, contradictoires et non contraignantes. Chacune des parties peut y mettre fin quand elle le désire et conserve le droit de saisir les tribunaux.

	<b>PROCEDURE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS</b>	Référence : II-4 Version : V4
--	---	----------------------------------

Cependant, avant de saisir le médiateur de l'AMF, il est nécessaire que le client effectue sa première démarche auprès de la personne en charge des réclamations au sein de LONVIA CAPITAL.