TRAITEMENT DES RECLAMATIONS ET DES PLAINTES

DATE DE MISE A JOUR : 28/08/2024

Sommaire

1. Objectifs de la présente procédure 2
2. Définitions 2
3. Principes réglementaires appliqués par la société de gestion 2
4. Modalités de transmission des réclamations et des plaintes par les clients 3
5. Modalités de traitement des réclamations et des plaintes 3

1. Objectifs de la présente procédure

Cette procédure a pour objectif de préciser :

- ✓ Les modalités de traitement des réclamations et des plaintes au sein de la société de gestion ;
- ✓ Le dispositif de contrôle mis en place par la société de gestion relatif au traitement des réclamations et des plaintes.

2. Définitions

On entend par réclamation ou plainte une déclaration actant du mécontentement du client existant ou potentiel envers le professionnel.

L'expression d'un mécontentement, qui caractérise une réclamation, s'entend notamment de l'expression d'une insatisfaction ou d'un différend du client (ou du prospect) envers le professionnel pouvant porter notamment sur l'existence, la nature, la qualité, le coût des produits ou des prestations en lien avec les services d'investissement qui ont été fournis ou auraient dû l'être.

Elle peut émaner de toute personne ayant un intérêt à agir, y compris en l'absence de relation contractualisée avec le professionnel : clients, anciens clients, détenteurs de titres financiers, personnes ayant sollicité du professionnel la fourniture d'un produit ou service ou qui ont été sollicitées par un professionnel, y compris leurs mandataires et leurs ayants droit.

La notion de réclamation indiquée dans l'instruction AMF DOC-2012-07 est assimilable à la notion de plainte au sens du règlement délégué (UE) 2017/565.

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

3. Principes réglementaires appliqués par la société de gestion

A) Clientèle concernée

ECP doit établir une procédure efficace et transparente en vue du traitement raisonnable et rapide des réclamations et des plaintes adressées par l'ensemble des porteurs de parts ou actionnaires d'OPC ou des clients, existants et potentiels. Cette procédure est validée par la Direction.

B) Délais de réponse

Sous dix jours ouvrables à compter de la date d'envoi de la réclamation ou de la plainte, un accusé de réception est envoyé au client, sauf si la réponse est elle-même apportée au client dans ce délai.

ECP ou Inter Invest, selon le canal de réception, répond à la réclamation dans les plus brefs délais, et en tout état de cause dans un délai maximum de deux mois à compter de la date d'envoi de cette réclamation (le cachet de la poste faisant foi pour les réclamations envoyées par courrier postal) sauf circonstances particulières dûment justifiées.

C) Gratuité du service

Les clients peuvent adresser des réclamations ou des plaintes à ECP, étant précisé que les réponses ne donnent lieu à aucune facturation de la part d'ECP aux clients.

D) Traitement égal et harmonisé des réclamations et des plaintes

Le dispositif doit permettre un traitement égal et harmonisé des réclamations ou plaintes des clients et des porteurs de parts ou actionnaires d'OPC quel que soit leur lieu de résidence. Dans le cadre du traitement des réclamations et des plaintes, ECP s'efforce de communiquer avec le client ou le porteur de parts dans un langage simple et facile à comprendre.

4. Modalités de transmission des réclamations et des plaintes par les clients

Cette procédure ou un résumé de cette dernière est mise à la disposition des clients sur le site Internet d'ECP.

En application des dispositions règlementaires, vous pouvez adresser en tant que client vos réclamations et plaintes :

- ✓ Par courrier à : Elevation Capital Partners, Service réclamations, 21 rue Fortuny, 75017 Paris ;
- ✓ Par courriel à l'adresse suivante : contact@elevation-cp.com ; ou
- ✓ Le cas échéant, sur l'espace personnel du client sur le site d'Inter Invest ➔https://www.inter-invest.fr/connexion.

5. Modalités de traitement des réclamations et des plaintes

A) Délai de traitement de la réclamation

ECP se doit de transmettre aux clients, dans un délai maximum de 10 jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation, un accusé de réception de sa demande, sauf si la réponse elle-même est apportée au client dans ce délai.

Dans le cas où le client renseigne sa réclamation ou sa plainte sur son espace personnel Inter Invest, un accusé de réception lui est transmis automatiquement par email.

Le délai maximum pour apporter une réponse au client est de 2 mois à compter de la date d'envoi de sa réclamation ou plainte, sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées, entre la date de réception et la date d'envoi de la réponse au client.

ECP doit tenir informé le client du déroulement du traitement de sa réclamation ou de sa plainte, lorsqu'en cas de survenance de circonstances particulières, les délais sur lesquels ECP s'est engagée ne peuvent pas être respectés.

B) Contenu de la réponse apportée par Elevation Capital Partners

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse apportée à votre réclamation, vous pouvez vous adresser, gratuitement, au médiateur de l'Autorité des marchés financiers de préférence par formulaire électronique sur le site internet de l'AMF :

https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur-de-lamf/votre-dossier-de-mediation/vous-voulez-deposer-une-demande-de-mediation

Ou par courrier postal, à l'adresse 17 place de la Bourse 75082 Paris cedex 2.