

PROCEDURE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS CLIENTS FRANCE- BELGIQUE-LUXEMBOURG	
Livre de procédures	Réf. N° PAM_3.08

Date d'application :	Date de dernière modification :
25/10/2016	21/09/2020

N° de version	Date de mise à jour	Commentaires
Version 1	25/10/2016	Version initiale
Version 2	11/05/2017	IV Gestion des réclamations
Version 3	28/05/2018	Extension Belgique-Luxembourg
Version 4	20/08/2018	
Version 5	09/2020	Réclamations liées aux critères ESG

	Nom	Service / Direction	Signature	Date
Rédacteur (s)	RCCI			25/10/2016
Vérificateurs	RCCI/DRCCI			31/12/2018
Approbateurs	RCCI	RCCI		15/01/2019
Destinataires	Toutes Directions PAM	PAM		

Signature RCCI	Date	
	02/10/2020	
Sources	Références légales et réglementaires	Date application
AMF	Règlement Général AMF Art. 318-4 318-10 et 318-10-1 Instruction AMF 2012-07	03/01/2018

Commentaires statut procédure

Contenu

I.	Introduction.....	3
II.	Définitions	3
III.	Adresser une réclamation à Perial Asset Management	3
IV.	Gestion de la réclamation	3
V.	Enregistrement de la réclamation.....	4
VI.	Délais de traitement.....	4
VII.	Frais occasionnés par la réclamation	4
VIII.	Recours.....	4
IX.	Confidentialité.....	5

I. Introduction

Conformément à l’Instruction AMF n° 2012-07, Perial Asset Management établit et maintient opérationnelle une procédure efficace et transparente en vue du traitement raisonnable et rapide des réclamations de ses clients existants ou potentiels, et enregistre chaque réclamation et les mesures prises pour leur traitement.

Cadre réglementaire Article 313-8 et 313-8-1 du RG de l’AMF, instruction 2012-07 : traitement des réclamations.

II. Définitions

On entend par réclamation une déclaration actant du mécontentement d’un client envers Perial Asset Management. Une demande d’information, d’avis, de clarification, de service ou de prestation n’est pas une réclamation.

Les réclamations relatives aux critères environnementaux, sociaux et de gouvernance, dits ESG, peuvent se rapporter à des critères tels que (liste non exhaustive donnée à titre d’exemple) :

- les consommations énergétiques ;
- les émissions de gaz à effet de serre liées aux consommations ;
- les services accessibles aux utilisateurs ;
- l’engagement des parties prenantes en matière de RSE (Responsabilité Sociale des Entreprises) ;
- l’atteinte des objectifs des fonds en matière de développement durable.

La Société de Gestion s’engage à étudier les remarques relatives aux critères ESG (demandes ou réclamations) formulées par les investisseurs et ayant un impact en matière d’investissement et de gestion.

III. Adresser une réclamation à Perial Asset Management

Vos réclamations peuvent être adressées auprès de votre interlocuteur habituel au sein de notre société (par email ou appel téléphonique), mais également :

- par téléphone, au numéro suivant : +33 (0) 1 56 43 11 00
- par courrier, à l’adresse suivante :

Perial Asset Management
34 rue Guersant
75017 Paris
FRANCE

- par email à l’adresse suivante : perial@perial.com

IV. Gestion de la réclamation

On entend par réclamation une déclaration actant le mécontentement du client envers le professionnel. Une demande d’information n’est pas une réclamation.

Toute réclamation reçue par notre société sera centralisée auprès de la Direction Risque Conformité et Contrôle Interne (DRCCI) de Perial Asset Management.

Le Directeur de la DRCCI se rapprochera de toute expertise qu'il jugerait nécessaire pour une résolution optimale de votre réclamation, ou désignera un interlocuteur, disposant de l'expérience et de la connaissance nécessaire, qui sera le mieux à même de vous apporter une réponse rapide et raisonnable concernant votre réclamation.

Dans le cadre d'une réclamation jugée incomplète une demande d'information complémentaire sera adressée au client afin de pouvoir traiter le dossier.

V. Enregistrement de la réclamation

Un registre des réclamations est tenu afin de lister toutes les réclamations qui pourraient être adressées à l'AMF. Les éléments figurant sur ce registre seront :

- N° de la réclamation
- Nom du client
- Compte client concerné
- Description
- Action

VI. Délais de traitement

Perial Asset Management accusera réception de votre réclamation dans un délai maximum de dix (10) jours ouvrables, sauf si une réponse vous a été faite avant ce délai.

Une réponse à votre réclamation sera formulée dans un délai maximum de deux (2) mois à compter de notre réception de celle-ci, sauf survenance de circonstances particulières, qui devraient alors être justifiées.

Dans le cas où Perial Asset Management ne pourrait pas vous apporter une réponse dans ce délai, nous vous contacterons afin de vous informer de la raison de ce retard et vous indiquer dans quel délai nous serons en mesure de vous répondre.

VII. Frais occasionnés par la réclamation

Perial Asset Management ne vous facturera aucun frais pour le traitement de votre réclamation.

VIII. Recours

Si la réponse à votre réclamation venait à ne pas vous satisfaire, vous avez la possibilité de faire appel au Médiateur de l'Autorité des marchés financiers en remplissant un formulaire



sur le site : https://www.amf-france.org/Formulaires-et-declarations/Contact?lst_select_form_theme_id=mediation

Vous pouvez aussi contacter le médiateur par courrier, à l'adresse suivante :

Autorité des marchés financiers
La médiation
17, place de la Bourse
75082 Paris Cedex 02
Tel : 01 53 45 60 00

Nous vous informons de l'existence d'une charte de la médiation, réalisée par l'Autorité des Marchés Financiers, que vous trouverez sur le site www.amf-france.org, à la rubrique → [Le médiateur de l'AMF](#).

<https://www.amf-france.org/Le-mediateur-de-l-AMF/Le-mediateur-mode-d-emploi/Charte-de-mediation.html>

Par ailleurs, pour le Luxembourg la CSSF est compétente pour recevoir des réclamations des clients des établissements soumis à sa surveillance ou pour intervenir en tant qu'un intermédiaire auprès de ceux-ci afin de chercher à régler les réclamations à l'amiable.

Dans le cadre de la commercialisation au Luxembourg des fonds gérés par PAM, un client Luxembourgeois pourrait de même faire un recours auprès de la commission de surveillance du secteur financier (CSSF). Vous pourrez envoyer un courriel à l'adresse : reclamation@cssf.lu.

Pour la Belgique, La FSMA peut également prendre note de plaintes au sujet de services financiers, mais il n'a pas le pouvoir d'intervenir dans les relations entre clients individuels et une institution financière. La médiation entre institutions financières et un client sont traités par d'autres institutions spécialisées.

Financial Services and Markets Authority (FSMA)

Rue du Congrès / Congresstraat 12-14

1000 Brussels

www.fsma.be

Contact information:

Telephone: +32 (0)2 220 52 11

Fax: +32 (0)2 220 52 75

E-mail: info@fsma.be

IX. Confidentialité

Perial Asset Management s'engage à respecter la plus grande confidentialité dans le traitement de votre réclamation.