

Handling Complaints

Traitement des réclamations

MARIANA UFP GROUP

VERSION : 2.0

Table des matières

Mariana UFP SAS	3
I. Information for Clients.....	3
1.1 French office	3
1.2 UK office	3
II. Regulatory References	4
III. Introduction	4
IV. MUFPS Obligations	4
V. Mediation Information	5
VI. Organisation of complaints processing.....	6
VII. Follow-up and control of the processing of complaints - Taking into account the malfunctions identified through complaints	7
Mariana UFP LLP / Mariana UFP (Americas Limited).....	8
I. Introduction	8
II. Complaints	8
<i>French version below, in case of discrepancies the stricter rules apply</i>	<i>10</i>
Mariana UFP SAS	11
I. Information aux Clients.....	11
1.1 French office	11
1.2 UK office	11
II. Références Règlementaires	12
III. Introduction	12
IV. Obligation de MUFPS	12
V. Information relatives à la Médiation	13
VI. Organisation du traitement des réclamations	14
VII. Suivi et contrôle du traitement des réclamations - Prise en compte des dysfonctionnements identifiés à travers les réclamations.....	15
Mariana UFP LLP / Mariana UFP (Americas Limited).....	15
I. Introduction	15
II. Réclamations.....	16
Version Control.....	18

Mariana UFP SAS

I. Information for Clients

In the event you have any complaint directed to any of Mariana UFP SAS (MUFPS) activity, please:

1.1 French office

- ❖ Send a letter with acknowledgement of receipt to MUFPS: Mariana UFP SAS, 33 rue François 1er, 75008 Paris
- ❖ Or by mail:
 - complaints@marianaufp.com
 - Copying your regular contact in Mariana
- ❖ France Contact:
 - Nicolas Tedeschi, Head of Compliance :
 - Téléphone au +33 1 84 88 33 12,
 - Please note that in the event of a telephone conversation we will ask you to confirm your complaint, and the reason for it, in writing by post or email.

Mariana will confirm the receipt of the letter or the email in 10 business days and will get back to you as soon as possible as required by article 26 of DR 2017/565.

1.2 UK office

- ❖ Send a letter with acknowledgement of receipt to MUFPS: Mariana UFP SAS, 100 Cannon Street, EC4N 6EU, London, UK
- ❖ Or by mail:
 - complaints@marianaufp.com
 - Copying your regular contact in Mariana
- ❖ **UK Contact:**
 - Mark Thomson : Managing Director :
 - +44 (0) 20 7065 6663
 - Please note that in the event of a telephone conversation we will ask you to confirm your complaint, and the reason for it, in writing by post or email.

Mariana will confirm the receipt of the letter or the email in 10 business days and will get back to you as soon as possible as required by article 26 of DR 2017/565.

II. Regulatory References

- ❖ Articles 313-8, 318-10, 322-71-1, 325-12-1 and 325-47 of the AMF's General Regulations
- ❖ Article 26 RD 2017/565
- ❖ AMF Instruction Processing Complaints - DOC-2012-07DISP
- ❖ FCA DISP 1.1 to DISP 11 Introduction

The purpose of this policy is to inform the members/employees of Mariana UFP SAS (MUFPS) of the handling of complaints relating to any financial instrument, any investment service, and more generally, any matter falling within the jurisdiction of the Autorité des marchés financiers.

A complaint is understood to be a statement of the client's dissatisfaction with the professional.

A request for information, advice, clarification, service or provision is not a claim.

III. Introduction

The purpose of this policy is to inform the members/collaborators of MUFPS of the handling of complaints relating to any financial instrument, any investment service, and more generally, any matter falling within the jurisdiction of the Autorité des marchés financiers.

A complaint is defined as a statement by a client to the effect that he is dissatisfied with the professional.

A request for information, advice, clarification, service or provision is not a complaint.

IV. MUFPS Obligations

As an investment firm approved by the ACPR and subject to the supervision of the AMF as well as the ACPR, MUFPS has the duty to provide free of charge to any client, in a clear and comprehensible language, information on:

- ❖ The procedures for referring the matter to the professional, and if necessary, each of the complaint handling levels in place, including contact information (address, telephone number, etc.), telephone number not surcharged...) of the person(s) or the dedicated body in charge of handling complaints and of the mediator likely to be competent in the event that the customer is not satisfied with the action taken on his complaint by the professional or by the aforementioned person or body or in the event that no action has been taken on his complaint within the period provided for by the regulations;
- ❖ When several parties are involved in the process of providing the service, this information is provided for each category of complaint requiring a separate processing circuit;
- ❖ The time limits for processing the complaint to which the professional commits;
- ❖ The existence, where applicable, of mediation charter or protocol accompanied by their reference(s).

MUFPS must make the information listed above quickly accessible to all customers, particularly in reception areas when they exist, or on a website.

MUFPS acknowledges receipt of the complaint within the time limit within which it is committed to do so, except if the answer itself is brought to the customer within this time limit.

MUFPS must answer the requests for information of the customer on the progress of the treatment of his complaint and keeps him informed of the progress when, in the event of occurrence of particular circumstances, the deadlines on which the professional committed himself cannot be respected.

In the event of rejection or refusal to grant the complaint in whole or in part, MUFPS specifies in the answer given to the customer, the possible means of recourse, in particular the existence and the coordinates of the competent mediator.

MUFPS must avoid any confusion, in particular in the title of the services or in the letters addressed to the customer, between, on the one hand, the complaint handling services and, on the other hand, the independent mediation system.

When MUFPS uses canvassers or tied or delegated agents (hereinafter referred to as "persons acting on behalf of the professional" or "persons acting on his behalf"), it ensures that the information given to the client by these persons is of a level equivalent to that which it gives to its own clients.

As access to the complaints handling system is free of charge, no specific fee may be charged to the customer for handling his or her complaint.

V. Mediation Information

The AMF mediator is the competent mediator for all disputes relating to a financial instrument, an investment service or, more generally, a matter falling within the AMF's jurisdiction.

He is the competent public mediator within the meaning of 7° of Article L. 611-1 of the Consumer Code, when such disputes are between a professional and a consumer, i.e. a natural person acting for purposes that are not within the scope of his commercial, industrial, liberal or agricultural activity.

Any consumer has, indeed, the right to have recourse free of charge to a consumer mediator within the meaning of Title I of Book VI of the Consumer Code.

The AMF mediator may also be seized of a dispute falling within the AMF's jurisdiction when the dispute concerns a professional and his client, a legal entity or natural person acting for purposes falling within the scope of his commercial, industrial, liberal or agricultural activity, as a saver or investor.

Contact details of the AMF Mediator: <https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur-de-lamf/votre-dossier-de-mediation/vous-voulez-deposer-une-demande-de-mediation>

Contact of the FCA Ombudsman : <https://www.financial-ombudsman.org.uk/>

VI. Organisation of complaints processing

MUFPS has the means and procedures to identify letters, phone calls and emails that constitute complaints and define the circuits for processing them.

As a MUFPS Investment Firm, MUFPS must ensure that the employee(s) in contact with the client or who receive their requests, have a training that allows them to clearly identify the complaints received and to use in an appropriate way the circuit(s) for processing the claims.

MUFPS has set up a complaints processing organization that:

- ❖ Allows the client to present his complaint to his usual contact person and, if he has not received a satisfactory response from the latter, before a body dedicated to the handling of complaints, which is separate from the operational services, insofar as the size and structure of the professional allows it;
- ❖ Enables the regulatory processing time limits to be respected, i.e.:
 - **Ten working days maximum from receipt of the complaint**, to acknowledge receipt, unless the response itself is given to the customer within this period;
 - **To respond to the customer as soon as possible**, except in the case of special circumstances duly justified, **between the date of receipt of the complaint and the date of sending the response to the customer**;
 - **When the client is located in the UK, the answer should be provided within the next 15 business days¹**
- ❖ Provides for the registration of complaints and the follow-up of their treatment;
- ❖ Provides for a level of qualification required for the employee(s) in charge of the complaints handling function, including a good knowledge of the professional's products, services, contracts, tools and procedures;
- ❖ Provides for the principles of responsibility and delegation, in particular with regard to the levels of empowerment of employees.

Any member or employee of MUFPS receiving a complaint must:

- ❖ **Ask for a writ from the client if the complaint is received by chat or phone (Letter or E-mail)**
- ❖ **Immediately contact the RCSI and MUFPS Management**

MUFPS' management body and RCSI will be in charge to answer the client based on his request and the available data in MUFPS systems.

¹ DISP 1.6 Complaints time limit rules

VII. Follow-up and control of the processing of complaints - Taking into account the malfunctions identified through complaints

MUFPS is required:

- ❖ To set up a follow-up of the complaints and to carry out a restitution of them to the services/persons concerned of the professional and, if necessary, to the bodies defining the commercial policy of the network to which the professional belongs or to the persons acting on his behalf;
- ❖ To identify malfunctions in order to implement corrective actions at the level of the professional and, where appropriate, at the level of his network or persons acting on behalf of the professional.

As an investment firm with an obligation to have a compliance and internal control system in place, MUFPS must:

- ❖ To implement the means and procedures necessary to ensure appropriate control over the information provided, the organization and the quality of the processing of complaints;
- ❖ To take into account and control the risks to customers that could be caused by malfunctions identified through complaints;
- ❖ A report must be made to the FCA twice a year, as at 31 March and 30 September via the FCA's Firms on Line electronic reporting system. This report specifies the total number of complaints received by the firm which were not settled by the close of business the business day after the receipt of the complaint in accordance with rule DISP 1.5.4.

In the annual report on compliance and internal control, report on malfunctions identified through complaints and indicate whether any action has been taken.

Mariana UFP LLP / Mariana UFP (Americas Limited)

I. Introduction

As Mariana UFP LLP & Mariana UFP (Americas) Limited (more commonly known as “MUF”) does not deal with eligible complainants its clients are not able to access the Financial Ombudsmen Service (FOS) and the firm is not required to complete complaints reports. For all MiFID business the below policy must be kept to. When MUF deals with an eligible complainant then all references to FOS must also be met.

II. Complaints

In the event that a customer wishes to make a complaint, this can be made verbally, by telephone or in person, or via a written communication delivered in person, via post, e-mail or fax. In the first instance, the complaint should be handled by the account manager responsible for the account, in consultation with the Compliance Officer, and resolution of the complaint sought. If the complaint is capable of being resolved the same business day as it is received, any agreed course of action should be taken and a file note made and inserted on the customer’s file, together with any copy correspondence.

In the event that a complaint is not capable of resolution the same business day as it is received, a brief **written** explanation of the substance of the complaint should be provided by the account manager responsible for the account, together with any written correspondence from the customer concerned. At this point in time, an entry should be made in the Complaints Register and the date of receipt of the complaint recorded in the Complaints Log, an example of the format of which appears in appendix one.

If the complaint has not been resolved by the close of business on the second day, the account manager concerned is responsible for ensuring that a copy of these internal procedures are sent to the customer and receipt of the complaint acknowledged in writing within 5 business days. The name and job title of the person handling the complaint must be advised to the customer.

In order to ensure that complaints are fairly, consistently and promptly dealt with, the Compliance Officer must be consulted, and any proposed course of action or correspondence signed off by him. The Compliance Officer will be responsible for ensuring that any complaint is properly investigated and that the required timetable set by the FCA rules is adhered to.

In the event that a complaint identifies a systemic, recurring or specific problem, the Compliance Officer will advise the Managing Partner of the problem and seek to resolve it via discussion and the implementation of any conclusions arrived at.

Where a complaint has been resolved, a **final response** should be issued to the customer, unless it was resolved by the close of business on the business day following receipt, in which case no letter need be sent. A final response is a written response from the company which accepts the complaint and, if appropriate, offers redress (appropriate redress may not involve financial redress, it may, for example, simply involve an apology); or offers redress without accepting the complaint or rejects the complaint and gives reasons for doing so, and which informs the customer that, if he remains dissatisfied with the company's response, he may now refer his complaint to the Financial Ombudsman Service ("FOS") which, should he wish to do so, must be done within 6 months.

In any event, within 4 weeks of receiving a complaint, unless the customer has already indicated in writing acceptance of a response by the company (provided that the response informed the customer how to pursue his complaint if he remained dissatisfied), and in the event that a final response has not been issued, a holding response must be sent to the customer explaining why the company is not yet in a position to resolve the complaint and indicating when the company will make further contact (which must be within 8 weeks of receipt of the complaint).

Within 8 weeks of the receipt of a complaint the company must send to the customer a final response or a response which explains that the firm is still not in a position to make a final response, giving reasons for the further delay and indicating when it will be able to provide a final response, and informs the customer that he may refer the complaint to the FOS if he is dissatisfied with the delay, enclosing a copy of the FOS's explanatory leaflet.

In the event that a customer takes more than a week to respond to a communication, the 4 and 8 week time-frames will be extended by the amount of time in addition to a week that the customer takes to respond. Any final response must inform the customer that he may refer the complaint to the FOS if he is dissatisfied with it, (and that he must do so within 6 months should he wish to refer it), enclosing a copy of the FOS explanatory leaflet, unless the company has already done so.

A record of the complaint must be retained by the company for 3 years from the date of the receipt of the complaint. A report must be made to the FCA twice a year, as at 31 March and 30 September via the FCA's Firms on Line electronic reporting system. This report specifies the total number of complaints received by the firm which were not settled by the close of business the business day after the receipt of the complaint in accordance with rule DISP 1.5.4.

A Complaints Log is kept and maintained in the "Compliance Master File".

A complaint will be deemed to be closed where the company has sent a final response or where the customer has indicated in writing acceptance of the company's earlier response.

All investment staff are required to sign a copy of these internal complaints procedures to confirm that they have received, read and agree to be bound by the requirements placed upon by them by these procedures as part of their contract.

*French version bellow, in case of discrepancies the
stricter rules apply*

Traitement des reclamations

MARIANA UFP GROUP

VERSION: 2.0

Mariana UFP SAS

I. Information aux Clients

Si vous aviez une réclamation à formuler concernant l'une des activités de Mariana UFP SAS (MUFPS), veuillez-nous contacter par :

1.1 French office

- ❖ Courrier A/R à MUFPS : Mariana UFP SAS, 33 rue François 1er, 75008 Paris
- ❖ Email :
 - complaints@marianaufp.com
 - En mettant en copie votre contact habituel au sein de MUFPS
- ❖ Contact France :
 - Nicolas Tedeschi, Head of Compliance :
 - Téléphone au +33 1 84 88 33 12,
 - Veuillez noter que dans le cas d'une conversation téléphonique nous vous demanderons de bien vouloir nous confirmer votre réclamation, ainsi que son motif, par écrit via courrier ou email.

Mariana confirmera la réception de la lettre ou de l'email dans les 10 jours ouvrables et MUFPS vous répondra dès que possible, comme prévu à l'article 26 du RD 2017/565.

1.2 UK office

- ❖ Courrier A/R à MUFPS : Mariana UFP SAS, 33 rue François 1er, 75008 Paris
- ❖ Email :
 - complaints@marianaufp.com
 - En mettant en copie votre contact habituel au sein de MUFPS
- ❖ **UK Contact:**
 - Mark Thomson : Managing Director :
 - +44 (0) 20 7065 6663
 - Veuillez noter qu'en cas de conversation téléphonique, nous vous demanderons de confirmer votre réclamation, ainsi que son motif, par écrit, par courrier ou par courriel.

Mariana confirmera la réception de la lettre ou de l'email dans les 10 jours ouvrables et MUFPS vous répondra dès que possible, comme prévu à l'article 26 du RD 2017/565.

II. Références Règlementaires

- ❖ Articles 313-8, 318-10, 322-71-1, 325-12-1 et 325-47 du règlement général de l'AMF
- ❖ Article 26 RD 2017/565
- ❖ Instruction AMF Traitement des réclamations – DOC-2012-07
- ❖ FCA DISP 1.1 to DISP 1.11

III. Introduction

L'objet de cette présente politique est d'informer les membres/collaborateurs de MUFPS du traitement des réclamations portant sur tout instrument financier, tout service d'investissement, et plus généralement, toute matière entrant dans le champ de compétence de l'Autorité des marchés financiers.

On entend par réclamation une déclaration actant du mécontentement du client envers le professionnel.

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

IV. Obligation de MUFPS

En tant qu'entreprise d'investissement agréée par l'ACPR et soumise au contrôle de l'AMF ainsi que de l'ACPR, MUFPS a le devoir de fournir gratuitement à tout client, dans un langage clair et compréhensible, une information sur :

- ❖ Les modalités de saisine du professionnel, et s'il y a lieu, de chacun des niveaux de traitement des réclamations mis en place, notamment les coordonnées (adresse, numéro de téléphone non surtaxé...) de la ou des personne(s) ou de l'instance dédiée en charge du traitement des réclamations et du (des) médiateur(s) susceptible(s) d'être compétent(s) dans le cas où le client ne serait pas satisfait des suites données à sa réclamation par le professionnel ou par la personne ou l'instance susmentionnée ou dans le cas où aucune suite n'aurait été donnée à sa réclamation dans le délai prévu par la réglementation ;
- ❖ Lorsque plusieurs intervenants sont impliqués dans le processus de fourniture du service, cette information est déclinée pour chaque catégorie de réclamations nécessitant un circuit de traitement distinct ;
- ❖ Les délais de traitement de la réclamation sur lesquels le professionnel s'engage ;
- ❖ L'existence, le cas échéant, de charte(s) ou de protocole(s) de médiation accompagné(e) (s) de leur(s) référence(s).

MUFPS doit rendre l'information listée ci-dessus rapidement accessible à l'ensemble des clients, notamment dans les lieux d'accueil lorsqu'ils existent, ou sur un site Internet.

MUFPS accuse réception de la réclamation dans le délai dans lequel elle s'est engagée à le faire, sauf si la réponse elle-même est apportée au client dans ce délai.

MUFPS doit répondre aux demandes d'information du client sur le déroulement du traitement de sa réclamation et le tient informé du déroulement lorsque, en cas de survenance de circonstances particulières, les délais sur lesquels le professionnel s'est engagé ne peuvent pas être respectés.

En cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la réclamation, MUFPS précise dans la réponse apportée au client, les voies de recours possibles, notamment l'existence et les coordonnées du médiateur compétent.

MUFPS doit éviter toute confusion, en particulier dans l'intitulé des services ou dans les courriers adressés au client, entre, d'une part, les services de traitement des réclamations et, d'autre part, le dispositif de médiation indépendante.

Lorsque MUFPS a recourt à des démarcheurs ou agents liés ou délégataires (ci-après dénommés « personnes agissant pour le compte du professionnel » ou « personnes agissant pour son compte »), elle veille à ce que l'information donnée au client par ces personnes soit d'un niveau équivalent à celle qu'il donne à ses propres clients.

L'accès au dispositif de traitement des réclamations étant gratuit, aucune tarification spécifique ne peut être mise à la charge du client au titre du traitement de sa réclamation.

V. Information relatives à la Médiation

Le médiateur de l'AMF est le médiateur compétent pour tous litiges portant sur un instrument financier, un service d'investissement ou, plus généralement, une matière entrant dans le champ de compétence de l'AMF.

Il est le médiateur public compétent au sens du 7° de l'article L. 611-1 du code de la consommation, lorsque ces litiges opposent un professionnel et un consommateur, c'est-à-dire une personne physique qui agit à des fins n'entrant pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, libérale ou agricole.

Tout consommateur a, en effet, le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation au sens du titre Ier du livre VI du code de la consommation.

Le médiateur de l'AMF peut également être saisi d'un litige entrant dans le champ de compétence de l'AMF lorsque ce litige concerne un professionnel et son client personne morale ou personne physique agissant à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, libérale ou agricole, en tant qu'épargnant ou investisseur.

Coordonnées du Médiateur de l'AMF : <https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur-de-lamf/votre-dossier-de-mediation/vous-voulez-deposer-une-demande-de-mediation>

Coordonnées du FCA Ombudsman : <https://www.financial-ombudsman.org.uk/>

VI. Organisation du traitement des réclamations

MUFPS dispose des moyens et procédures permettant d'identifier les courriers, appels téléphoniques et mails qui constituent des réclamations et définir les circuits de traitement de celles-ci.

En tant qu'Entreprise d'investissement MUFPS doit veiller à ce que le ou les collaborateur(s) en contact avec le client ou qui réceptionne(nt) leurs demandes, ai(en)t une formation lui (leur) permettant d'identifier clairement les réclamations reçues et d'utiliser de façon appropriée le ou les circuit(s) de traitement des réclamations.

MUFPS a mis en place une organisation du traitement des réclamations qui :

- ❖ Permet au client de présenter sa réclamation à son interlocuteur habituel et, s'il n'a pas reçu une réponse satisfaisante de la part de celui-ci, devant une instance dédiée au traitement des réclamations, qui soit distincte des services opérationnels, dans la mesure où la taille et la structure du professionnel le permettent ;
- ❖ Permet de respecter les délais règlementaire de traitement, à savoir :
 - **Dix jours ouvrables maximum à compter de la réception de la réclamation**, pour en accuser réception, sauf si la réponse elle-même est apportée au client dans ce délai ;
 - **Apporter une réponse au client dans les meilleurs délais**, sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées, **entre la date de réception de la réclamation et la date d'envoi de la réponse au client** ;
 - **Lorsque la réclamation provient d'un client situé au UK, le délais maximale de réponse est de 15 jours ouvrables (15 business day)²**
- ❖ Prévoit les modalités d'enregistrement des réclamations et du suivi de leur traitement ;
- ❖ Prévoit un niveau de qualification requis pour le ou les collaborateur(s) en charge de la fonction de traitement des réclamations, incluant une bonne connaissance des produits, services, contrats, outils et procédures du professionnel ;
- ❖ Prévoit les principes de responsabilités et délégations, s'agissant notamment des niveaux d'habilitation des collaborateurs.

Tout membre ou employé de MUFPS recevant une réclamation :

- ❖ **Doit demander un écrit de la part du client si la plainte est reçue par messagerie instantanée ou par téléphone (Lettre ou E-mail)**
- ❖ **Contactez immédiatement la direction MUFPS & le RCSI**

La Direction MUFPS et le RCSI seront chargés de répondre au client sur la base de sa demande et des données disponibles dans les systèmes de MUFPS

² DISP 1.6 Complaints time limit rules

VII. Suivi et contrôle du traitement des réclamations - Prise en compte des dysfonctionnements identifiés à travers les réclamations

MUFPS est tenue :

- ❖ De mettre en place un suivi des réclamations et d'en effectuer une restitution aux services/personnes concernés du professionnel et, le cas échéant, aux organes définissant la politique commerciale du réseau auquel appartient le professionnel ou aux personnes agissant pour son compte ;
- ❖ D'identifier les dysfonctionnements afin de mettre en œuvre des actions correctives au niveau du professionnel et, le cas échéant, au niveau de son réseau ou des personnes agissant pour le compte du professionnel.

En tant qu'entreprise d'investissement ayant pour obligation de se doter d'un dispositif de conformité et de contrôle interne, MUFPS doit :

- ❖ Mettre en œuvre les moyens et procédures nécessaires pour assurer un contrôle adapté sur l'information délivrée, l'organisation et la qualité du traitement des réclamations ;
- ❖ Prendre en compte et contrôler les risques subis par les clients que pourraient causer les dysfonctionnements identifiés à travers des réclamations ;
- ❖ Dans le rapport annuel sur la conformité et le contrôle interne, rendre compte des dysfonctionnements identifiés à travers les réclamations et indiquer si des mesures ont été prises.

Mariana UFP LLP / Mariana UFP (Americas Limited)

I. Introduction

As Mariana UFP LLP & Mariana UFP (Americas) Limited (more commonly known as "MUFPS") does not deal with eligible complainants its clients are not able to access the Financial Ombudsmen Service (FOS) and the firm is not required to complete complaints reports. For all MiFID business the below policy must be kept to. When MUFPS deals with an eligible complainant then all references to FOS must also be met.

Comme Mariana UFP LLP (plus communément connue sous le nom de "MUFPS") ne traite pas avec des réclamation éligibles, ses clients ne peuvent pas accéder au Service de l'Ombudsman Financier (FOS) et l'entreprise n'est pas tenue de remplir des rapports de plaintes. Pour toutes les MiFID business, la politique ci-dessous doit être respectée. Lorsque MUFPS traite avec un plaignant éligible, toutes les références au FOS doivent également être respectées

II. Réclamations

Si un client souhaite déposer une réclamation, il peut le faire oralement, par téléphone ou en personne, ou par le biais d'une communication écrite remise en personne, par courrier, par courriel ou par télécopie. En premier lieu, la plainte doit être traitée par le chargé de clientèle responsable du compte, en consultation avec le responsable de la conformité, et la résolution de la réclamation doit être recherchée. Si la réclamation peut être résolue le jour même de sa réception, les mesures convenues doivent être prises et une note doit être rédigée et insérée dans le dossier du client, accompagnée de toute copie de la correspondance.

Si une réclamation ne peut être résolue le jour même de sa réception, une brève explication écrite du contenu de la réclamation doit être fournie par le gestionnaire de compte responsable du compte, accompagnée de toute correspondance écrite du client concerné. À ce moment-là, une entrée doit être faite dans le registre des réclamations et la date de réception de la réclamation doit être consignée dans le journal des réclamations, dont un exemple de format figure à l'annexe 1.

Si la réclamation n'a pas été résolue avant la fermeture des bureaux le deuxième jour, le gestionnaire de compte concerné doit veiller à ce qu'une copie de ces procédures internes soit envoyée au client et à ce qu'il soit accusé réception de la réclamation par écrit dans un délai de 5 jours ouvrables. Le nom et la fonction de la personne chargée de traiter la réclamation doivent être communiqués au client.

Afin de garantir un traitement équitable, cohérent et rapide des réclamations, le responsable de la conformité doit être consulté et toute proposition d'action ou de correspondance doit être approuvée par lui. Le responsable de la conformité est chargé de veiller à ce que toute réclamation fasse l'objet d'une enquête en bonne et due forme et que le calendrier fixé par les règles de la FCA soit respecté.

Dans le cas où une réclamation identifie un problème systémique, récurrent ou spécifique, le Compliance Officer informera l'Associé Gérant du problème et cherchera à le résoudre par la discussion et la mise en œuvre de toute conclusion à laquelle il est parvenu.

Lorsqu'une réclamation a été résolue, une réponse finale doit être envoyée au client, à moins qu'elle n'ait été résolue avant la fermeture des bureaux le jour ouvrable suivant sa réception, auquel cas il n'est pas nécessaire d'envoyer une lettre. Une réponse finale est une réponse écrite de l'entreprise qui accepte la réclamation et, le cas échéant, offre une réparation (la réparation appropriée peut ne pas impliquer une réparation financière, elle peut, par exemple, simplement consister en des excuses) ; ou qui offre une réparation sans accepter la réclamation ou qui rejette la réclamation en motivant sa décision, et qui informe le client que, s'il n'est toujours pas satisfait de la réponse de l'entreprise, il peut maintenant soumettre sa réclamation au Financial Ombudsman Service ("FOS"), ce qu'il doit faire, s'il le souhaite, dans un délai de 6 mois.

En tout état de cause, dans les 4 semaines suivant la réception d'une réclamation, à moins que le client n'ait déjà indiqué par écrit qu'il acceptait une réponse de l'entreprise (à condition que la réponse l'ait informé de la suite à donner à sa réclamation s'il restait insatisfait), et dans le cas où une réponse finale n'a pas été émise, une réponse d'attente doit être envoyée au client expliquant pourquoi l'entreprise n'est pas encore en mesure de résoudre la réclamation et indiquant quand l'entreprise prendra un nouveau contact (qui doit avoir lieu dans les 8 semaines suivant la réception de la réclamation).

Dans les 8 semaines suivant la réception de la réclamation, l'entreprise doit envoyer au client une réponse finale ou une réponse expliquant que l'entreprise n'est toujours pas en mesure de fournir une réponse finale, donnant les raisons du nouveau retard et indiquant quand elle sera en mesure de fournir une réponse finale, et informant le client qu'il peut soumettre sa réclamation au FOS s'il n'est pas satisfait du retard, en joignant une copie de la brochure explicative du FOS.

Si un client met plus d'une semaine à répondre à une communication, les délais de 4 et 8 semaines seront prolongés de la durée supplémentaire d'une semaine que le client met à répondre. Toute réponse finale doit informer le client qu'il peut soumettre sa réclamation au FOS s'il n'en est pas satisfait (et qu'il doit le faire dans les 6 mois s'il souhaite la soumettre), en joignant une copie de la brochure explicative du FOS, à moins que l'entreprise ne l'ait déjà fait.

L'entreprise doit conserver une trace de la réclamation pendant trois ans à compter de la date de réception de la réclamation. Un rapport doit être adressé à la FCA deux fois par an, au 31 mars et au 30 septembre, par l'intermédiaire du système de déclaration électronique Firms on Line de la FCA. Ce rapport précise le nombre total de réclamations reçues par l'entreprise qui n'ont pas été réglées avant la fermeture des bureaux le jour ouvrable suivant la réception de la réclamation, conformément à la règle DISP 1.5.4.

Un registre des réclamations est tenu et conservé dans le "Compliance Master File".

Une réclamation sera considérée comme close lorsque la société aura envoyé une réponse définitive ou lorsque le client aura indiqué par écrit qu'il accepte la réponse antérieure de la société.

Tous les membres du personnel d'investissement sont tenus de signer un exemplaire de ces procédures internes de réclamation afin de confirmer qu'ils ont reçu et lu ces procédures et qu'ils acceptent d'être liés par les exigences qui leur sont imposées par ces procédures dans le cadre de leur contrat.

Version Control

Title	Traitement des reclamations					
Description						
Created By	Nicolas Tedeschi					
Date Created	01/12/2020					
Maintained By	Compliance					
Version Number	Modified By	Modifications Made	Date Modified	Status	Validated By	Date of Validation
1.0	Nicolas Tedeschi	Created	01/12/2020	Final	Fabien Letheuil	02/12/2020
1.1	Nicolas Tedeschi	Annual Review No modification	15/12/2021	Final	Fabien Letheuil	15/12/2021
1.2	Joséphine Devaux	Annual review + Add FCA references	29/06/2022	Final	Nicolas Tedeschi	01/07/2022
2.0	Nicolas Tedeschi	Turning to a group procedure	08/09/2023	Final	Nicolas Tedeschi	08/09/2023