

Politique de traitement des réclamations

I. Contexte et objectif du document

Rivage Investment (ci-après la « Société ») est une société de gestion de portefeuille indépendante agréée par l'Autorité des marchés financiers (ci-après, l'« AMF ») sous le numéro GP 10-000042, notamment pour exercer les activités de gestion collective (OPCVM et FIA)¹ et de gestion de portefeuille pour compte de tiers (gestion sous mandat).

La Société a établi le présent document intitulé « Politique de traitement des réclamations » (ci-après la « Politique »), qui décrit les principes et règles qu'elle entend appliquer pour enregistrer et assurer le suivi des réclamations reçues de la part de clients existants, potentiels ou passés (ci-après le(s) « Client(s) »), conformément aux articles 318-10, 318-10-1, 321-40 et 321-41 du Règlement général de l'AMF.

Rivage Investment a établi et maintient opérationnelle une procédure efficace et transparente en vue du traitement raisonnable et rapide des réclamations. Cette procédure est proportionnée à la taille et à la structure de la société.

La Politique a été validée par la Direction générale de Rivage Investment.

II. Modalités de saisine de Rivage Investment

Conformément à l'instruction AMF n°2012-07, on entend par réclamation « une déclaration actant du mécontentement d'un client envers le professionnel quel que soit l'interlocuteur auprès duquel elle est formulée. 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. ».

En ce sens une demande d'information, d'avis, de clarification de service ou de prestation ne constitue pas une réclamation.

Les réclamations peuvent être transmises à Rivage Investment via les canaux suivants :

- Par courrier, à envoyer à l'adresse suivante :

Rivage Investment
Réclamation client
5, rue Drouot
75009 Paris

- Par fax :
- au 01 70 91 25 99

¹ Organisme de Placement Collectif en Valeurs Mobilières ; FIA : Fonds d'Investissement Alternatif.

- préciser en Objet du fax : « Réclamation client »
- Par mail :
 - à envoyer à l'adresse info@rivageinvestment.com
 - préciser en Objet du mail : « Réclamation client »
- Via le site internet :
 - <http://www.rivageinvestment.com>, menu « Contact »
 - Lien direct du formulaire de contact : <https://www.rivageinvestment.com/fr/contact/>
- Par téléphone :
 - auprès de votre interlocuteur habituel
 - ou au 01 70 91 25 90 (standard)
 - toute réclamation adressée via ce canal devra ensuite être formalisée par le Client sur un support écrit durable

Toute réclamation reçue d'un Client est communiquée à la Direction générale, à la Direction commerciale, à la Direction conformité, ainsi qu'à tout autre service ou direction concerné(e) le cas échéant.

Les Clients résidant dans un autre État membre de l'Union européenne ou État partie à l'Espace économique européen que la France ne sont pas limités dans l'exercice de leurs droits lorsqu'ils formulent une réclamation. Notamment, ils ont la possibilité d'adresser une réclamation dans la langue officielle ou dans l'une des langues officielles de l'État dans lequel le produit concerné par la réclamation est commercialisé et de recevoir une réponse dans la même langue.

Le dispositif de déclaration décrit supra est gratuit pour le Client déclarant.

III. Délais de traitement des réclamations

Rivage Investment s'engage à répondre gratuitement et dans les conditions décrites ci-après aux réclamations de ses Clients :

- elle s'engage à accuser réception de la réclamation dans un délai maximum de 10 jours ouvrables à compter de la date d'envoi² de la réclamation (un tel accusé de réception n'est pas imposé si une réponse à la réclamation est apportée au Client dans ce délai) ;
- elle s'engage à répondre au Client dans un délai de 2 mois maximum après la date d'envoi de la réclamation, sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées.

IV. Suites données aux réclamations

Toute réclamation reçue fait l'objet d'une analyse permettant d'identifier d'éventuels dysfonctionnements et le cas échéant, de mettre en œuvre les actions correctives appropriées.

Rivage Investment enregistre toutes les réclamations ainsi que les réponses apportées et les éventuelles mesures prises en dans le cadre de leur traitement.

² Cachet de la Poste faisant foi, pour les réclamations envoyées par courrier

La Société répond aux demandes d'informations du Client sur le déroulement du traitement de sa réclamation.

Le Client est tenu informé lorsqu'en raison de circonstances particulières, les délais sur lesquels la Société s'est engagée ne peuvent pas être respectés.

En cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à une réclamation, le Client est informé par la Société de la possibilité de saisir le médiateur de l'AMF via les canaux suivants :

- Par courrier :

Le Médiateur - Autorité des marchés financiers

17, place de la Bourse
75082 Paris Cedex 02

- Par mail (formulaire électronique) :
 - http://www.amf-france.org/Formulaires-et-declarations/Contact?lst_select_form_theme_id=mediation

La charte de médiation de l'AMF est disponible sur le site internet de l'AMF via le lien suivant : https://www.amf-france.org/sites/institutionnel/files/private/2023-02/charte_de_la_mediation_0.pdf

V. Modalités de contrôle du processus de traitement des réclamations

La Politique est revue à fréquence au moins annuelle et en tant que de besoin par l'équipe Conformité de Rivage Investment.

Toute modification affectant les principes édictés dans la Politique ou l'organisation du processus de traitement des réclamations est soumise à la revue et à la validation de la Direction générale de Rivage Investment.

Il est précisé que la Politique peut ponctuellement faire l'objet de mises à jour ou de corrections mineures ne modifiant pas son sens ou son interprétation (ex : éléments de forme, mentions d'en-têtes ou de pied-de-page, dates de révision), qui ne nécessitent pas de validation formelle. Elle fait en ce cas l'objet d'une simple communication interne et d'une publication sur le site internet de la Société.

Les réclamations, les réponses apportées et les éventuelles mesures prises dans le cadre de leur traitement sont enregistrées et font l'objet d'un suivi ad hoc.

En second niveau, l'équipe Contrôle Interne effectue, dans le cadre de son plan de contrôle permanent, des missions de contrôle relatives au traitement des réclamations et s'assure que celles-ci, sont traitées conformément à la politique définie par la société et à la réglementation applicable.

En troisième niveau, un cabinet indépendant auprès duquel la Société a délégué la fonction de contrôle périodique mène ponctuellement, dans le cadre de son plan de contrôle périodique, des missions de contrôle sur cette thématique, qui visent notamment à apprécier le niveau d'efficacité global du processus et l'opportunité, le cas échéant, de mettre en place des mesures visant à le renforcer.

VI. Diffusion et archivage

La Politique est diffusée à l'ensemble des équipes susceptibles d'être impliquées dans le processus de traitement des réclamations, incluant notamment la Gestion, la Direction commerciale, la Direction générale, la Direction conformité et contrôle interne.

VII. Historique des modifications

Date	Version	Description des modifications
27 février 2024	V1.5	Revue périodique assortie de modifications, principalement au niveau des sections II et III. Ajout de la section VII.
31 août 2021	V1.4	Revue périodique assortie de modifications mineures.
29 avril 2020	V1.3	Revue périodique assortie de modifications mineures.
9 janvier 2019	V1.2	Revue périodique assortie de modifications mineures.
20 mars 2018	V1.1	Revue périodique assortie de modifications mineures.
21 août 2012	V1.0	Rédaction initiale.

* * *