

Politique de traitement des réclamations Rivage Investment SAS

I. Contexte et objectif du document

Rivage Investment 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. Elle propose à ses clients une gamme d'OPC (OPCVM et FIA)¹.

Rivage Investment établit 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 présente politique décrit les conditions dans lesquelles Rivage Investment traite les réclamations que peuvent lui adresser ses clients existants ou potentiels (ci-après le(s) « Client(s) »), conformément aux articles 313-8, 313-8-1, 318-10 et 318-10-1 du Règlement général de l'AMF.

Elle a été validée par la direction générale de Rivage Investment dans sa **version du 29 avril 2020**.

II. Modalités de saisine de Rivage Investment

Les Clients suivants ont la possibilité d'adresser des réclamations gratuitement à Rivage Investment :

- tout Client non-professionnel détenant des parts ou actions d'OPCVM ou de FIA, dès lors qu'un service d'investissement lui a été fourni par la société de gestion lors de la souscription, ainsi que tout Client non-professionnel, existant ou potentiel, à qui Rivage Investment fournit ou envisage de fournir un service d'investissement (conseil en investissement, gestion de mandat individuel) ;
- tout porteur de parts ou actionnaire d'OPCVM ou de FIA lorsqu'aucun service d'investissement ne lui a été fourni par la société de gestion lors de la souscription.

Conformément à l'instruction AMF n°2012-07, on entend par réclamation une déclaration du Client actant de son mécontentement envers Rivage Investment. Une demande d'information, d'avis, de clarification de service ou de prestation n'est 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

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

- Par téléphone :
 - auprès de votre interlocuteur habituel
 - ou au 01 70 91 25 90 (standard)
- Par fax :
 - au 01 70 91 25 99
 - 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://rivageinvestment.com/index.php#6>

III. Délais de traitement des réclamations

Rivage Investment s'engage à répondre rapidement aux demandes de réclamations de ses Clients, et notamment:

- à accuser réception de la réclamation dans un délai maximum de 10 jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation (sauf si la réponse elle-même est apportée au client dans ce délai) ;
- à répondre au Client dans un délai de 2 mois maximum entre la date de réception de la déclaration et la date d'envoi de la réponse au client, 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.

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

V. Modalités de contrôle du processus de traitement des réclamations

Les réclamations, les réponses apportées et les éventuelles mesures prises dans le cadre de leur traitement sont enregistrées.

Le RCCI² s'assure, dans le cadre de son plan de contrôle, que les réclamations sont traitées conformément à la politique définie par la société et à la réglementation applicable.

Le processus de traitement des réclamations fait également l'objet d'un suivi périodique de la part du RCCI, permettant d'en apprécier le niveau d'efficacité global et si nécessaire de mettre en place des mesures visant à l'améliorer.

La politique de traitement des réclamations est revue régulièrement par le RCCI et a minima une fois par an. Les éventuelles modifications apportées à celles-ci sont soumises à l'approbation de la direction générale de Rivage Investment.

* * *

² RCCI: Responsable de la Conformité et du Contrôle Interne.