

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 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.

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 dans sa **version du 31 août 2021**.

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 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 : <https://www.amf-france.org/sites/default/files/2020-01/charte-de-la-mediation.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.

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 Conformité et le Contrôle Interne.

* * *