

## **POLITIQUE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS**

### **✚ Contexte**

La présente politique a pour objectif de décrire l'organisation du suivi et du traitement des réclamations des clients/porteurs non professionnels, **dans un délai maximum de deux mois à compter de la date d'envoi de la réclamation**, sauf circonstances particulières dûment justifiées, et, si la réponse n'est pas immédiatement apportée, d'en accuser réception dans un délai de dix jours ouvrables maximum.

HOMA CAPITAL s'efforce d'offrir et de maintenir en permanence un service de qualité pour sa clientèle et ses différents partenaires.

La qualité de service recherchée s'applique à l'ensemble des clients, des prospects et des partenaires avec lesquels HOMA CAPITAL a un lien ou une relation d'affaires :

- ⇒ Avec lesquels HOMA CAPITAL a une relation commerciale directe (mandants, clients non professionnels),
- ⇒ Avec les investisseurs qui souscrivent les OPC qu'elle gère,
- ⇒ Avec les autres partenaires.

Le traitement et la gestion des réclamations au sein de la société de gestion vise à :

- ⇒ Examiner attentivement, au cas par cas, les réclamations de la clientèle, des partenaires et leur dispenser des conseils et des informations clairs et adaptés à leur requête ;
- ⇒ Transmettre au client et partenaire une réponse professionnelle et facilement compréhensible, et cela dans des délais raisonnables ;
- ⇒ Mettre en place, le cas échéant, des mesures d'urgence adaptées, afin de résoudre un problème et d'éviter qu'il ne s'aggrave ou se reproduise.

L'objectif final est, bien évidemment de satisfaire la clientèle et les partenaires, de les fidéliser, de développer la relation existante et de préserver la réputation de la société et de ses actionnaires. C'est pourquoi, les réclamations doivent être traitées consciencieusement avec pragmatisme et célérité.

### **✚ Réception des réclamations**

La réclamation peut être adressée par écrit : **courrier simple, courrier recommandé, télécopie, message électronique**. Elle peut également être transmise par oral : **téléphone ou lors d'un rendez-vous**.

Un membre de la Direction se charge de l'ouverture systématique et de la prise de connaissance des courriers AR adressés à la société de gestion ; en cas d'absence, l'assistante de Direction désignée en back-up, se chargera de cette tâche.

S'il s'agit d'une réclamation d'un client, la personne qui l'a réceptionnée informe l'assistante de Direction qui l'inscrit dans le registre des réclamations. Elle numérise et conserve la copie du courrier dans le fichier dédié aux réclamations sur le serveur puis transmet sans délai le courrier original à la Direction. La Direction transmet aux salariés concernés pour analyse, et action corrective si nécessaire.

Le dossier original complet (réclamation client, réponse faite au client, justificatifs le cas échéant...) est conservé numériquement et dans un classeur dédié.

Toute réclamation, au sens de la présente politique, est systématiquement transmise en copie au Directeur Général et au RCCI.

Les dossiers de réclamations sont conservés pendant 10 ans, à compter de la date de réception de la demande initiale par HOMA CAPITAL.

### **Traitement des réclamations**

Le collaborateur de HOMA CAPITAL à qui cette réclamation est adressée est chargé :

- ⇒ De l'identification du problème, de la délimitation de son périmètre, et de la clarification des faits ;
- ⇒ De l'élaboration du dossier réunissant toutes les pièces nécessaires au traitement de la réclamation ;
- ⇒ De la qualité de la réponse apportée au Client, dans les délais impartis et en respectant les différents niveaux hiérarchiques à impliquer suivant la réclamation ;
- ⇒ De l'information interne (information aux supérieurs hiérarchiques, information transversales, ...).

Toute réclamation devra faire l'objet d'un accusé de réception dans un délai maximum de dix jours ouvrés, sauf si la réponse elle-même est apportée au client/tiers dans ce délai, et fera l'objet d'un délai maximum de réponse n'excédant pas deux mois. Tout courrier de réponse transmis au client doit être approuvé par la Direction Générale, qui le consignera.

Si cette réclamation est liée à une erreur de traitement (enregistrement erroné d'une opération, non-respect d'une procédure, ...) dont HOMA CAPITAL est responsable, il convient de rédiger un compte-rendu spécifiant les conséquences financières de la régularisation opérée.

Ce compte-rendu est rédigé par le responsable de l'erreur, transmise au RCCI et signé par ce dernier.

### **Recours au médiateur**

HOMA CAPITAL ne dispose pas elle-même d'un service de médiation interne. Toutefois, si elle décide de rejeter la réclamation ou qu'elle refuse d'y faire droit en totalité ou partiellement, la réponse adressée au client l'informe de la possibilité de saisir le médiateur indépendant de l'AMF :

*Autorité des Marchés Financiers*

*Madame Marielle Cohen-Branche*

*Médiateur de l'AMF*

*17, place de la Bourse 75082 PARIS CEDEX 02*

Le formulaire de demande de médiation auprès de l'AMF ainsi que la charte de la médiation sont disponibles sur le site <http://www.amf-france.org/Le-mediateur-de-l-AMF/Presentation.html>

### **Information des clients /porteurs**

HOMA CAPITAL informe les clients sur son site Internet sur :

- ⇒ Les modalités de saisine de HOMA CAPITAL, notamment les coordonnées de la personne en charge du traitement des réclamations,
- ⇒ Les coordonnées du ou des médiateur(s) compétent(s),
- ⇒ Les délais de traitement des réclamations prévu dans la procédure,
- ⇒ L'existence de la ou des chartes/protocole de médiation.

### **Contrôle de la direction / du RCCI**

Toute réclamation est transmise à la Direction, après son enregistrement dans le registre. Tout courrier de réponse transmis au client doit être approuvé par la Direction Générale, qui le consignera.

Le RCCI, dans le cadre de son Plan de Conformité et de Contrôle Interne, s'assure du respect de la présente politique.

Pour toute information complémentaire, la politique complète de traitement des réclamations est disponible sur simple demande auprès de la société de gestion.