



POLITIQUE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

Conformément à l’Instruction-recommandation AMF relative au traitement des réclamations (DOC-2012-07), les sociétés de gestion doivent établir une Politique afin de présenter les conditions dans lesquelles elles identifient et traitent les réclamations formulées par leur clientèle sur les services d’investissement qu’elles proposent et/ou sur les instruments financiers qu’elles gèrent.

Pour mémoire, une réclamation correspond à une déclaration actant du mécontentement du client. A l’inverse, une demande d’information, d’avis, de clarification, de service ou de prestation ne constitue pas une réclamation.

Dans le cadre de son dispositif d’identification et de traitement des réclamations, SAINT OLIVE et Cie a pour objectif d’assurer un traitement efficace, égal et harmonisé des réclamations pouvant être formulées par ses clients :

- Porteurs de parts ou actionnaires de Fonds gérés par la société de gestion ;
- Bénéficiaire d’un service d’investissement : gestion sous mandat, réception-transmission d’ordres, conseil en investissement.

La société de gestion intègre dans son dispositif un suivi du traitement et de la résolution des réclamations lui permettant d’identifier les dysfonctionnements éventuels et de mettre en œuvre des actions correctives appropriées.

I. Modalités d’envoi d’une réclamation

SAINT OLIVE et Cie peut recevoir les réclamations des clients par écrit (courrier simple, courrier recommandé, télécopie, message électronique).

Si tous les collaborateurs de la société de gestion sont habilités à réceptionner les réclamations, ils doivent impérativement les faire suivre aux dirigeants effectifs et au RCCI.

SAINT OLIVE et Cie s’engage à accuser-réception dans un délai de 10 (dix) jours ouvrables maximum à compter de la date d’envoi de la réclamation écrite¹, sauf si la réponse elle-même est apportée au client dans ce délai.

II. Traitement de la réclamation

SAINT OLIVE et Cie s’engage à traiter la réclamation dans un délai de 2 (deux) mois maximum à compter de la date d’envoi de la réclamation², sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées.

¹ Le cachet de la poste faisant foi pour les réclamations adressées par voie postale.

² Le cachet de la poste faisant foi pour les réclamations adressées par voie postale.

La société de gestion s'efforcera d'apporter une réponse à la réclamation dans ses meilleurs délais.

En cas de complexité de résolution ou de survenance de circonstances particulières qui entraînerait un dépassement des délais, la société de gestion s'engage à aviser le client du déroulement du traitement de sa réclamation.

Le traitement des réclamations par SAINT OLIVE et Cie est gratuit. Toutefois, le client supporte à sa charge ses propres frais (poste, téléphone, honoraires de conseil, d'assistance tierce sollicitée par ses soins).

III. Recours

En cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la réclamation formulée par le client, SAINT OLIVE et Cie précise les voies de recours et notamment la possibilité de saisir le médiateur de l'AMF :

- Par courrier à l'adresse suivante : 17, place de la Bourse 75082 Paris Cedex 02 ;
- Par internet à partir du formulaire disponible en ligne à l'adresse suivante : www.amf-france.org/fr/le-mediateur-de-lamf/votre-dossier-de-mediation/vous-voulez-deposer-une-demande-de-mediation.

IV. Dispositif spécifique : LPS en Belgique

SAINT OLIVE et Cie a obtenu une autorisation de libre prestation de services (LPS) en Belgique pour les services d'investissement suivants :

- Gestion sous mandat ;
- Réception-transmission d'ordres.

Lorsqu'une réclamation est reçue dans le cadre de ces services, SAINT OLIVE et Cie adresse au client concerné, dans un délai de 5 jours ouvrables maximum, un accusé de réception afin de lui confirmer que la réclamation a bien été prise en charge et de lui préciser le nom et les coordonnées de la personne en charge du traitement.

SAINT OLIVE et Cie vise à transmettre la réponse au client dans un délai de 30 jours ouvrables. Si la réclamation n'est pas résolue dans ce délai, la société de gestion envoie un courrier motivé expliquant le retard et fixant un nouveau délai.

SAINT OLIVE et Cie informe le client qu'il a la possibilité de saisir gratuitement Ombudsfin, le service de médiation du secteur financier, lequel est notamment compétent pour les litiges concernant la gestion de portefeuilles et l'exécution des ordres.

La réclamation peut être transmise à Ombudsfin selon les modalités suivantes :

- Par courrier à l'adresse suivante : Ombudsfin – Service de médiation des services financiers, North Gate II, Boulevard du Roi Albert II 8 (bte 2), 1000 Bruxelles – Belgique ;
- Par internet à l'adresse suivante : www.ombudsfin.be/fr/individual/submit-complaint/ ;
- Par mail à l'adresse électronique suivante : ombudsman@ombudsfin.be ;
- Par téléphone : +32 (0)2 545 77 70.

V. Dispositif spécifique : LPS au Luxembourg

SAINT OLIVE et Cie a obtenu une autorisation de libre prestation de services (LPS) au Luxembourg pour les services d'investissement suivants :

- Gestion sous mandat ;
- Réception-transmission d'ordres.

Lorsqu'une réclamation est reçue dans le cadre de ces services, SAINT OLIVE et Cie adresse au client concerné, dans un délai de 10 jours ouvrables maximum, un accusé de réception afin de lui confirmer que la réclamation a bien été prise en charge et de lui préciser le nom et les coordonnées de la personne en charge du traitement.

SAINT OLIVE et Cie vise à transmettre la réponse au client dans un délai de 30 jours ouvrables. Si la réclamation n'est pas résolue dans ce délai, la société de gestion envoie un courrier motivé expliquant le retard et fixant un nouveau délai.

SAINT OLIVE et Cie informe le client qu'il a la possibilité de saisir gratuitement la Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF) s'il considère que la réponse reçue n'est pas satisfaisante. La saisine de la CSSF doit intervenir dans un délai d'un an après la réclamation initiale auprès de la société de gestion.

La réclamation adressée à la CSSF peut être transmise de l'une des manières suivantes :

- Par courrier à l'adresse suivante : CSSF – Département Juridique, 283 route d'Arlon, L-2991 Luxembourg ;
- Par internet à l'adresse suivante : www.cssf.lu ;
- Par mail à l'adresse électronique suivante : reclamation@cssf.lu.