

## **POLITIQUE DE RÉCLAMATIONS**

### **Cadre réglementaire**

Instruction AMF 2012-07.

On entend par réclamation une déclaration actant du mécontentement du client envers la Société de Gestion.

La Société de Gestion de portefeuille établit et maintient opérationnelle une procédure efficace et transparente en vue du traitement raisonnable et rapide des réclamations adressées par l'ensemble des clients.

Cette procédure est destinée aux clients de CLARTAN ASSOCIÉS et aux actionnaires de la SICAV CLARTAN.

### **I. TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS**

#### ***1) Réception***

Les réclamations doivent être adressées à Monsieur Alexandre JAXEL Responsable de la Conformité et du Contrôle Interne (RCCI) :

*CLARTAN ASSOCIÉS  
Monsieur Alexandre JAXEL  
11 avenue Myron Herrick  
75008 Paris*

Nous recommandons au client de nous l'adresser en demandant un accusé de réception.

La Société de Gestion accusera réception de la réclamation dans le délai de dix jours ouvrables maximum à compter de la réception de la réclamation, sauf si la réponse elle-même est apportée au client dans ce délai.

Dans le cadre d'une réclamation en provenance d'un actionnaire de la SICAV CLARTAN, le RCCI s'engage à la transférer au Responsable du traitement des plaintes de la SICAV CLARTAN immédiatement afin qu'elle soit traitée dans le cadre de la politique de gestion des plaintes de la SICAV<sup>1</sup>.

## **2) Réponse**

Sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées, la Société de Gestion apportera une réponse au client dans les deux mois suivant la date d'envoi de la réclamation<sup>2</sup>.

La réponse validée par le RCCI est consignée dans le registre des réclamations.

## **II. MÉDIATION**

En cas de désaccord persistant, le client pourra prendre contact avec un médiateur tel que le médiateur de l'AMF<sup>3</sup>.

Les coordonnées du médiateur de l'AMF sont les suivantes :

*Autorité des marchés financiers  
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>

## **III. CONTRÔLE**

Les réclamations font l'objet d'un suivi chronologique par le RCCI afin de détecter tout retard dans le traitement.

Le RCCI s'assure régulièrement que les réclamations ont fait l'objet d'un traitement et que la réponse a été communiquée au client.

---

<sup>1</sup> Voir en annexe 1

<sup>2</sup> Dans le cadre d'une réclamation en provenance d'un actionnaire de la SICAV CLARTAN, se reporter à l'annexe 1

<sup>3</sup> Dans le cadre d'une réclamation en provenance d'un actionnaire de la SICAV CLARTAN, se reporter à l'annexe 1

## ANNEXE 1 : POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES DE LA SICAV CLARTAN

### Contexte

Le règlement de la CSSF n° 16-07 du 26 octobre 2016 relatif à la résolution extrajudiciaires des plaintes qui a abrogé et remplacé le règlement de la CSSF N° 13-02 du 15 octobre 2013, et qui est détaillé par la circulaire CSSF 18/698 du 23 août 2018, (le « **Règlement** ») impose aux entités soumises à la surveillance prudentielle de la CSSF (« **Entités Réglementées** ») certaines obligations en ce qui concerne le traitement adéquat des plaintes déposées auprès de ces entités.

En particulier, le Règlement impose aux Entités Réglementées de définir, d'approuver et de mettre en œuvre une politique appropriée de traitement des plaintes. Cette politique doit être formulée par écrit et mise à la disposition du personnel concerné de l'entité et du public.

Dans ses considérants, le Règlement fait référence à un certain nombre de dispositions légales et réglementaires concernant les clients des Entités Réglementées ou les utilisateurs des services fournis par ces Entités Réglementées.

Selon le Règlement, la SICAV représente une Entité Réglementée et, en tant que telle, doit se conformer aux dispositions du Règlement.

La politique de traitement des plaintes décrite dans le présent document (la « **Politique** ») est destinée à fournir des orientations sur la manière dont la SICAV (telle que définie dans la section « Définitions ») reçoit et traite les plaintes déposées par les clients de la SICAV ou par les utilisateurs des services fournis par la SICAV.

Cette Politique vise également à aider la SICAV, ses administrateurs, ses dirigeants, son personnel et ses agents à résoudre les plaintes de manière efficace, professionnelle et rapide.

Il ne peut être exclu que de futures dispositions légales et réglementaires ou de futures instructions, recommandations ou lignes directrices de la CSSF imposent des obligations supplémentaires ou différentes aux entités soumises à la surveillance prudentielle de la CSSF en ce qui concerne le traitement adéquat des plaintes reçues par ces entités. Le cas échéant, la présente Politique sera adaptée en conséquence.

### Définitions

Aux fins de la présente Politique, on entend par :

« **Annexe** » : une annexe à la présente Politique.

« **Conseil** » : le conseil d'administration de la SICAV.

« **Client** » : une personne ou une entité qui :

- est un détenteur d'actions ou d'autres titres de la SICAV ; ou
- a été détenteur d'actions ou d'autres titres de la SICAV ; ou
- qui a été sollicitée par la SICAV ou par les administrateurs, dirigeants, employés ou agents de la SICAV pour souscrire des actions ou d'autres titres de la SICAV, même si cette sollicitation n'a pas abouti à une souscription d'actions ou d'autres titres de la SICAV.

« **SICAV** » désigne la SICAV CLARTAN, dont le numéro de registre de commerce luxembourgeois est B 189 673.

« **Plaignant** » désigne un client qui dépose une plainte contre la SICAV.

« **Plainte** » désigne une plainte déposée auprès de la SICAV par une personne ou une entité en vue de faire reconnaître un droit de cette personne ou entité ou de faire rectifier un préjudice subi par cette personne ou entité en raison d'une action ou de l'absence d'action de la SICAV.

« **Responsable du traitement des plaintes** » : chacune des personnes énumérées à l'annexe 1.1.

« **CSSF** » : la Commission de Surveillance du Secteur Financier au Luxembourg.

### **Limites**

La SICAV ne sera en mesure de traiter les Plaintes que si tous les critères suivants sont remplis :

- la Plainte est adressée à la SICAV, à ses administrateurs, à ses dirigeants, à son personnel ou à ses agents et est reçue par la SICAV ; et
- la Plainte est déposée par un Client ou pour le compte d'un Client ; et
- la Plainte fournit suffisamment d'informations pour identifier correctement le Plaignant et sa qualité de Plaignant et pour permettre à la SICAV d'établir l'existence d'un droit du Plaignant à l'encontre de la SICAV ou le préjudice subi par le Plaignant en raison d'une action ou de l'absence d'action de la SICAV.

### **Comment déposer une Plainte ?**

Une Plainte doit être déposée par écrit. Afin de faciliter la tâche du Plaignant dans la préparation de sa Plainte, la présente Politique comprend, à l'Annexe 2.1, un modèle de formulaire de Plainte. Un Plaignant peut toutefois utiliser d'autres formes de support écrit pour déposer une Plainte contre la SICAV.

Une Plainte doit être adressée au Responsable du traitement des plaintes, comme indiqué à l'Annexe 2.1. Toutefois, si elle est adressée à la SICAV, à ses administrateurs, à ses dirigeants, à son personnel ou à ses agents, ces derniers la transmettront au Responsable du traitement des plaintes.

### **Quels sont les informations et les documents nécessaires pour déposer une Plainte ?**

Afin de permettre à la SICAV de traiter correctement une Plainte conformément à la présente Politique, le Plaignant doit au moins fournir les informations et les documents énumérés à l'annexe 2.1.

Les Plaignants sont encouragés à fournir des informations et des documents aussi nombreux et détaillés que possible concernant la Plainte. Plus les informations et les documents relatifs à la plainte sont précis et complets, plus la procédure de traitement des plaintes sera fluide et rapide.

Si le Plaignant ne fournit qu'une partie des informations et des documents requis, la SICAV le contactera et lui fournira la liste des informations et des documents dont la SICAV a raisonnablement besoin pour traiter correctement la Plainte.

### **Comment une Plainte sera-t-elle prise en compte ?**

Le Responsable du traitement des plaintes accuse réception d'une Plainte dans les 10 jours ouvrables bancaires au Luxembourg suivant la réception de la plainte par la SICAV, à condition qu'une réponse adéquate n'ait pas été apportée à la Plainte dans ce délai de 10 jours ouvrables bancaires.

Si cela est raisonnablement possible, en fonction de la complexité de la Plainte, le responsable du traitement des plaintes fournira, lorsqu'il accuse réception d'une Plainte, un calendrier indicatif pour apporter une réponse adéquate à la Plainte.

## Traitement d'une Plainte

La SICAV s'efforce de traiter les Plaintes de manière professionnelle et en évitant les retards inutiles. Chaque Plainte sera traitée de manière équitable, objective et impartiale.

Dès réception d'une Plainte, la SICAV :

1. évalue l'exhaustivité des informations et de la documentation envoyées par le Plaignant ou si des informations et/ou des documents supplémentaires doivent être demandés au Plaignant ;
2. évaluera la gravité de la Plainte et déterminera si la Plainte concerne des problèmes importants, systémiques ou récurrents nécessitant des plans d'action spécifiques qui dépassent la portée de la Plainte concernée et le champ d'application de la présente Politique ;
3. si cela est raisonnablement possible, estimer le délai probable d'envoi d'une réponse adéquate au Plaignant ;
4. en fonction du résultat du point d'action 3, décider si la Plainte doit faire l'objet d'un accusé de réception avant de fournir une réponse adéquate au Plaignant ;
5. décide du plan d'action pour la préparation d'une réponse adéquate au Plaignant ;
6. contrôler l'envoi approprié et en temps utile de la réponse adéquate au Plaignant ;
7. mettre à jour le registre des Plaintes et indiquer le statut de la Plainte tel que décrit ci-dessous ;

Dans l'accomplissement de son objet social, la SICAV peut faire appel à divers prestataires de services tels qu'une société de gestion, des gestionnaires ou conseillers en investissement, un agent d'administration centrale, un dépositaire, des distributeurs.

En fonction des spécificités d'une Plainte, la SICAV peut arriver à la conclusion qu'il est plus approprié qu'un prestataire de services réponde directement au Plaignant.

La SICAV contrôlera toutefois la réponse appropriée du prestataire de services et interviendra au niveau du prestataire de services chaque fois qu'elle estimera que le prestataire de services concerné n'a pas agi ou n'a pas agi d'une manière professionnelle et opportune.

## Statut d'une Plainte

Les statuts suivants sont définis :

<i>En attente d'accusé de réception</i>	S'applique à une Plainte reçue par la SICAV mais pour laquelle la SICAV n'a pas encore envoyé d'accusé de réception au Plaignant.
<i>Réponse en attente</i>	S'applique à une plainte reçue et reconnue par la SICAV mais pour laquelle la SICAV n'a pas encore fourni de réponse adéquate au Plaignant.
<i>Réponse</i>	S'applique à une Plainte reçue et reconnue par la SICAV et pour laquelle la SICAV a fourni une réponse adéquate au Plaignant.
<i>Ouverte</i>	S'applique à toutes les Plaintes qui ne sont pas classées comme fermées.
<i>Fermée</i>	S'applique à toutes les Plaintes pour lesquelles la SICAV a fourni une réponse adéquate au Plaignant : 1. et pour lesquelles la SICAV a reçu une acceptation formelle de la réponse de la SICAV ou une annulation

	<p>formelle de la Plainte de la part du Plaignant dans un délai d'un an après l'envoi de la réponse ; ou</p> <p>2. mais qui n'a pas été commentée par le Plaignant dans un délai d'un an après l'envoi de la réponse. S'applique également à toutes les Plaintes pour lesquelles le Plaignant a confirmé par écrit son retrait de la Plainte.</p>
--	---

Selon les circonstances, une Plainte classée comme fermée peut être à nouveau classée comme ouverte à un stade ultérieur.

Le responsable du traitement des plaintes veille au bon traitement de toutes les Plaintes qui n'ont pas été fermées.

### Réponse à une Plainte et suivi d'une Plainte

Après avoir examiné la Plainte, la SICAV fournira une réponse adéquate au Plaignant. La SICAV peut répondre par courrier ordinaire, par courrier recommandé, par télécopie ou par courrier électronique, selon ce qu'elle juge approprié.

La SICAV s'efforcera de fournir une réponse adéquate dans un délai d'un mois à compter de la date de réception de la Plainte par la SICAV, mais cela pourrait ne pas être possible dans tous les cas.

La réponse comprendra (1) le nom et les coordonnées de la personne en charge du dossier et (2) informera le Plaignant qu'il peut déposer une demande auprès de la CSSF et que, dans ce cas, sa demande doit être déposée auprès de la CSSF dans un délai d'un an à compter de la date à laquelle il a déposé sa Plainte auprès de la SICAV.

Si l'examen d'une Plainte dépasse un mois à compter de la date de réception de la Plainte par la SICAV, cette dernière informera le Plaignant des raisons du retard et lui indiquera la date à laquelle elle pense raisonnablement être en mesure d'achever son examen et de fournir une réponse adéquate.

Au cours de la procédure de Plainte, le Plaignant a le droit de s'enquérir de l'état d'avancement de sa Plainte en contactant la SICAV comme indiqué à l'annexe 2.1.

### Actions ultérieures

Si le Plaignant n'est pas satisfait de la réponse de la SICAV, il a le droit de demander au responsable du traitement des plaintes de reconsidérer la réponse. Cette demande doit être formulée par écrit en contactant la SICAV comme indiqué à l'annexe 2.1.

Il peut arriver qu'un Plaignant reste, à l'issue de la procédure de traitement des plaintes, insatisfait de la manière dont sa Plainte a été traitée. Si le Plaignant fait part de son mécontentement en contactant la SICAV comme indiqué à l'annexe 2.1, la SICAV doit :

- fournir au Plaignant les explications nécessaires sur la position de la SICAV (pour autant que ces explications n'aient pas été fournies précédemment) ; et
- informer le Plaignant de l'existence d'une procédure de résolution extrajudiciaire des plaintes conformément au Règlement ;
- informer le Plaignant qu'il peut déposer une demande auprès de la CSSF et que, dans ce cas, sa demande doit être déposée auprès de la CSSF dans un délai d'un an à compter du dépôt de sa Plainte auprès de la SICAV ;
- informer le Plaignant des différents moyens de contacter la CSSF afin d'introduire une requête ;
- fournir une copie du Règlement ou la référence pertinente au site web de la CSSF.

## Conflits d'intérêts

Dans le cadre du traitement des Plaintes, la SICAV et ses administrateurs, dirigeants, personnel ou agents se conforment aux dispositions de la politique de la SICAV en matière de conflits d'intérêts.

## Responsabilités de la présente Politique

La définition et la mise en œuvre de la présente politique relèvent de la responsabilité générale du Conseil d'Administration.

Toutefois, parmi les administrateurs, le responsable du traitement des plaintes sera la personne de contact privilégiée et le coordinateur au niveau du Conseil d'Administration pour toutes les questions liées à la bonne mise en œuvre de la présente Politique.

## Registre des Plaintes

Chaque administrateur, dirigeant, membre du personnel ou agent de la SICAV transmet au responsable du traitement des plaintes la Plainte qu'il a reçue.

Le responsable du traitement des plaintes tiendra un registre des Plaintes reçues par la SICAV.

Ce registre contiendra au moins les informations suivantes :

- l'identité d'un Plaignant ;
- la date à laquelle la Plainte a été reçue par la SICAV ;
- la nature de la Plainte ;
- le cas échéant, l'identité du prestataire de services identifié comme étant le plus approprié pour répondre à une Plainte ;
- la nature de la réponse à une Plainte et les mesures prises ;
- la date de la réponse à la Plainte ;
- le statut de la Plainte.

Au moins une fois par an, le responsable du traitement des plaintes présente au Conseil d'Administration une vue d'ensemble des Plaintes reçues par la SICAV et de leur état d'avancement.

En fonction du degré de gravité d'une Plainte, le responsable du traitement des plaintes peut en informer spécifiquement le Conseil d'Administration et lui demander de prendre les décisions qui s'imposent.

À la demande de l'auditeur indépendant de la SICAV, le responsable du traitement des plaintes lui fournira une vue d'ensemble des Plaintes reçues par la SICAV et de leur état d'avancement.

Au plus tard le 1er mars suivant la clôture de l'exercice financier de la SICAV (cf. circulaire CSSF 14/589 du 27 juin 2014), le responsable du traitement des plaintes fournira à la CSSF un rapport énumérant :

- le nombre de Plaintes reçues par la SICAV au cours de l'exercice clos ; et
- une classification par type des Plaintes reçues par la SICAV au cours de l'exercice clôturé ; et
- une classification par statut à la fin de l'exercice des Plaintes reçues par la SICAV au cours de l'exercice écoulé ; et
- un rapport de synthèse des Plaintes reçues par la SICAV et des actions entreprises.

\*\*\*\*\*

**Annexe 1.1**

**Liste du Responsable du traitement des plaintes**

Guillaume Rouvier

## Annexe 2.1

### Modèle de formulaire de Plainte

Le présent document doit être lu conjointement avec la politique de traitement des plaintes adoptée par la SICAV et vise à faciliter la tâche du Plaignant lorsqu'il dépose une Plainte contre la SICAV.

Une description complète de la politique de traitement des plaintes mise en œuvre par la SICAV est disponible sur demande. Veuillez contacter la SICAV comme indiqué ci-après.

#### Le présent formulaire doit être envoyé à la SICAV comme suit :

Si par courrier :	Si par fax :	Si par email :
CLARTAN Att. du Responsable de traitement des plaintes c/o Banque de Luxembourg Fund & Institutional Clients Investment Fund Services 14 boulevard Royal L-2449 Luxembourg	CLARTAN Att. du Responsable de traitement des plaintes c/o Banque de Luxembourg Fund Domiciliation Services Fund & Institutional Clients Fax : +352 49 924 2356	CLARTAN Att. du Responsable de traitement des plaintes c/o Banque de Luxembourg Fund Domiciliation Services Fund & Institutional Clients Email : domiciliation@bd.lu

#### Identité et coordonnées du Plaignant (veuillez remplir les cases marquées d'un astérisique, le cas échéant)

Dans le cas d'une personne:    Dans le cas d'une entreprise

Prénom		
Nom de famille		
Nom		
Date de naissance		
Lieu de naissance		
Address #1		
Address #2		
Address #3		
Ville		
Code postal		
Pays		
Numéro de fax		
Email		
Prénom de la personne de contact		

Nom de la personne de contact	
Email de la personne de contact	

Je depose cette Plainte en mon nom propre et pour mon propre compte (veuillez confirmer en cochant la case)	<input type="checkbox"/>
---	--------------------------

**Aux fins de la présente Plainte, j'agis en qualité de (veuillez cocher la ou les case(s) appropriée(s))**

Ancien détenteur d'actions ou d'autres titres de la SICAV	
Détenteur actuel d'actions ou d'autres titres de la SICAV	
Personne ou entité sollicitée par la SICAV ou les administrateurs, dirigeants, personnel ou agents de la SICAV pour souscrire des actions ou d'autres titres de la SICAV, même si cette sollicitation n'a pas abouti à une souscription d'actions ou d'autres titres de la SICAV.	
Autres (veuillez préciser)	

Veuillez énumérer les pièces justificatives jointes à ce formulaire de Plainte et qui permettent à la SICAV d'évaluer votre qualité de Plaignant (telles que les formulaires de souscription, les déclarations des investisseurs...).	
---	--

**Description de la Plainte**

Veuillez fournir des informations détaillées et une copie des documents à l'appui de votre Plainte en décrivant le droit que vous avez contre la SICAV et que vous demandez de faire reconnaître ou le préjudice que vous avez subi en raison d'une action ou de l'absence d'action de la SICAV et que vous demandez de faire rectifier.	
--	--

Lieu : \_\_\_\_\_  
Date : \_\_\_\_\_  
Nom(s): \_\_\_\_\_  
Signature(s): \_\_\_\_\_  
Titre(s) : \_\_\_\_\_