

Nom de la procédure	
TRAITEMENT DES RECLAMATIONS ET DES PLAINTES	

Sommaire

1.	Définitions.....	1
2.	Principes règlementaires appliqués par la société de gestion	1
2.1.	Clientèle concernée	1
2.2.	Délais de réponse.....	1
2.3.	Gratuité du service	1
2.4.	Traitement égal et harmonisé des réclamations et des plaintes	1
3.	Modalités de transmission des réclamations et des plaintes pour les clients	2
4.	Modalités de transmission des réclamations et des plaintes pour les clients	2
4.1.	Délai de traitement de traitement de la réclamation	2
4.2.	Contenu de la réponse apportée au client.....	2

1. Définitions

On entend par réclamation ou plainte une déclaration actant du mécontentement du client existant ou potentiel envers le professionnel.

Il s'agit d'une réclamation lorsque ce mécontentement concerne un porteur de parts ou actionnaire d'un OPC. Il s'agit d'une plainte lorsque ce mécontentement est formulé par un client eu égard à un service d'investissement fourni par Fludence.

Une demande d'information, d'avis, de service ou de prestation n'est pas une réclamation. Ne sont donc pas considérées comme des réclamations ou des plaintes :

- ✓ Les demandes d'informations marketing particulières ou dérogatoires ;
- ✓ Les sollicitations ;
- ✓ Les demandes de service ;
- ✓ Les suggestions ou propositions ;
- ✓ Les demandes d'informations ou celles liées à une simple incompréhension.

2. Principes règlementaires appliqués par la société de gestion

2.1. Clientèle concernée

Fludence doit établir une procédure efficace et transparente en vue du traitement raisonnable et rapide des réclamations et des plaintes adressées par l'ensemble des porteurs de parts ou actionnaires d'OPC ou des clients, existants et potentiels.

2.2. Délais de réponse

Sous dix jours ouvrables à compter de la date d'envoi de la réclamation ou de la plainte, un accusé de réception est envoyé au client, sauf si la réponse est elle-même apportée au client dans ce délai.

Fludence répond à la réclamation dans les plus brefs délais, et en tout état de cause dans un délai maximum de deux mois à compter de la **date d'envoi** de cette réclamation sauf circonstances particulières dûment justifiées.

2.3. Gratuité du service

Les clients peuvent adresser des réclamations et des plaintes à Fludence, étant précisé que les réponses ne donnent lieu à aucune facturation de la part de Fludence aux clients.

2.4. Traitement égal et harmonisé des réclamations et des plaintes

Le dispositif doit permettre un traitement égal et harmonisé des réclamations ou plaintes des clients et des porteurs de parts ou actionnaires d'OPC quel que soit leur lieu de résidence. Dans le cadre du traitement des réclamations et des plaintes, Fludence, ou toute personne agissant pour son compte, s'efforce de communiquer avec le client ou le porteur de parts dans un langage simple et facile à comprendre.

3. Modalités de transmission des réclamations et des plaintes

En application des dispositions réglementaires, le client est informé que ses réclamations et plaintes peuvent être adressées à, Fluence :

- ✓ Par courrier à : Fluence, service réclamations, 11 rue de Pastourelle 75003 Paris ; ou
- ✓ Par courriel à l'adresse suivante : reclamations@fluence.eu.

4. Modalités de traitement des réclamations et des plaintes

4.1. Délai de traitement de la réclamation ou de la plainte

La personne qui a réceptionnée la réclamation doit :

- ✓ Courrier → Scanner le courrier et le cachet de la poste sur l'enveloppe, le conserver sur le réseau et le transmettre à la Direction et au RCCI sans délai afin de pouvoir acter de la date d'envoi de la réclamation ;
- ✓ Courriel → Sauvegarder le mail et le transmettre à la Direction et au RCCI ;
- ✓ Téléphone, visio ou d'un rendez-vous en présentiel → Inviter le client à formuler sa réclamation par mail ou par courrier.

Les réclamations ou plaintes concernant uniquement la distribution des OPC ou des mandats exercés par une autre société (par exemple : défaut de conseil, impossibilité d'accéder à son espace client, etc.) ne seront pas traitées par fluence et seront transmises à la société concernée.

4.2. Contenu de la réponse apportée au client

En cas de désaccord avec la réponse apportée par Fluence à sa réclamation, le client peut prendre contact gratuitement avec le médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers :

- ✓ Par voie postale à l'adresse suivante : Autorité des Marchés Financiers, Médiateur de l'AMF, 17 Place de la Bourse, 75082 PARIS CEDEX 02 ; ou
- ✓ Par voie électronique en utilisant le formulaire de demande de médiation, disponible sur [le site Internet de l'Autorité des Marchés Financiers](#).