

HOMA CAPITAL – Politique de traitement des réclamations

La société de gestion HOMA CAPITAL SA apporte une importance particulière au respect des intérêts de ses clients.

Dans ce cadre, HOMA CAPITAL SA a mis en place une politique de traitement des réclamations de ses clients afin de répondre au mieux à leurs attentes en termes de qualité et de rapidité.

Le traitement et la gestion des réclamations au sein de la Société de gestion se résume en trois points :

- examiner attentivement, au cas par cas, les réclamations de ses clients 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.

Réception des réclamations

La réclamation d'un client se définit comme la manifestation de son mécontentement.

La réclamation peut être adressée par écrit : courrier simple, courrier recommandé, télécopie, message électronique.

Vous pouvez adresser votre réclamation à HOMA CAPITAL SA:

- soit par courriel à l'adresse conformite@homacapital.fr (en indiquant « Réclamations » dans l'objet du message),
- soit par courrier (simple ou recommandé) à l'adresse du siège social de la société HOMA CAPITAL Service Conformité - 37, avenue Pierre Ier de Serbie 75008 Paris
- soit par téléphone (01.75.77.47.00) ou lors d'un rendez-vous.

Toute réclamation est systématiquement transmise en copie au Président-Directeur Général.

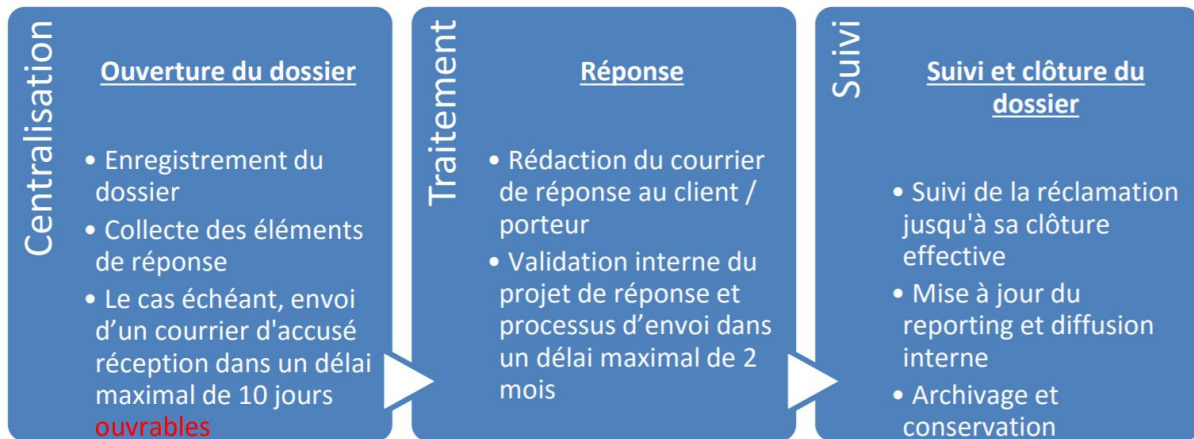
Traitement des réclamations

Le traitement des réclamations par HOMA CAPITAL SA est entièrement gratuit.

Les délais de traitement des réclamations sont les suivants :

- 10 jours ouvrables maximum à compter de la réception de votre réclamation pour vous en accuser réception, sauf si la réponse elle-même vous est apportée dans ce délai ;
- 2 mois maximum entre la date de réception de la réclamation et la date d'envoi de la réponse qui vous est apportée, sauf survenance de circonstances particulières que nous nous engageons à justifier auprès de vous.

Le processus de traitement des réclamations est le suivant :



Les réclamations peuvent être adressées en français ou en anglais, étant précisé que les clients porteurs de parts ou actionnaires d'un OPC commercialisé dans un Etat membre de l'Union Européenne pourront nous adresser leur réclamation dans la langue officielle de cet Etat et recevront une réponse dans cette même langue.

Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers

En cas d'insatisfaction dans le traitement de sa réclamation, le client pourra saisir le médiateur de l'AMF.

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>.