

Politique de gestion des réclamations

Contexte

La procédure, au-delà de son objectif de maintien et d'amélioration du service rendu à la clientèle de la société, doit également permettre d'identifier et d'atténuer les risques, notamment les risques opérationnels et les risques de réputation.

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.

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.

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 (Annexe 1) ; 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.

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.

En cas de mécontentement ou de différend avec notre société, si votre interlocuteur habituel ne vous donne pas satisfaction, il vous est possible de saisir un membre du conseil d'administration de notre société par lettre ou par courriel.

Cette démarche est naturellement gratuite et ne donne lieu de notre part à aucune facturation.

Si la réponse que nous vous avons apportée ne vous satisfait pas, il vous est possible d'engager gratuitement une procédure de médiation auprès du :

MEDIATEUR de l'AMF
17 PLACE DE LA BOURSE
75082 Paris Cedex 02

Le médiateur peut être saisi par courrier ou par voie électronique en remplissant le formulaire disponible sur le site de l'Autorité des Marchés Financiers :

www.amf-france.org
["Charte de médiation"](#)
["Formulaire de médiation"](#)

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