

POLITIQUE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

Table des matières

Préambule.....	2
1. Les modalités d'émission d'une réclamation visant HMG FINANCE	3
1.1. La personne en charge des réclamations au sein de HMG FINANCE.....	3
1.2. La saisine du médiateur de l'AMF	4
1.3. La réclamation auprès de l'ACPR.....	4
2. Les délais de traitement d'une réclamation par HMG FINANCE	4
3. Le traitement et l'analyse de la réclamation.....	5
4. La procédure de contrôle pendant le traitement de la réclamation et a posteriori.....	5

Préambule

Les clients de HMG FINANCE ont la possibilité de déposer gratuitement toute réclamation, dans les conditions et selon la procédure définies dans le présent document.

Les dispositions suivantes s'appliquent quel que soit le pays dans lequel sont distribués les OPCVM gérés par HMG FINANCE, ou quel que soit l'Etat membre de l'Union européenne dans lequel HMG FINANCE gère des OPCVM, effectue le service d'investissement de gestion de portefeuille pour compte de tiers, ou le service de courtage d'assurance-vie.

Selon l'Etat membre de l'Union européenne dans lequel le produit est distribué, l'OPCVM géré ou le service d'investissement rendu, HMG FINANCE se réserve le droit de traiter la réclamation dans la langue officielle ou l'une des langues officielles de l'Etat membre concerné, selon la réglementation européenne actuellement en vigueur.

Une réclamation consiste en une déclaration manifestant un mécontentement envers la société de gestion de portefeuille (ce qui n'est pas le cas d'une demande d'information, d'avis, de clarification, de service, ou de prestation).

De manière générale, l'ensemble des porteurs de parts ou actionnaires des OPCVM gérés par HMG FINANCE peuvent formuler une réclamation.

Qu'ils soient existants ou potentiels, les clients classés dans la catégorie « non professionnels¹ » par HMG FINANCE peuvent formuler une réclamation, lorsque :

- ils bénéficient du service d'investissement de gestion de portefeuille pour compte de tiers et ont signé avec HMG FINANCE un mandat de gestion discrétionnaire ;
- un service d'investissement (service de gestion de portefeuille pour compte de tiers, conseil en investissement) leur a été fourni lors de la souscription dans les OPCVM gérés par HMG FINANCE ;
- ils ont bénéficié du service de courtage d'assurance-vie délivré par HMG FINANCE.

¹ Selon sa « Politique de classement des clients » disponible à l'adresse www.hmgfinance.com, dans la rubrique Mentions légales et réglementaires du site, il est rappelé que HMG FINANCE classe l'ensemble de sa clientèle en « clients non professionnels » au sens de la directive sur les marchés d'instruments financiers (dite directive MIF), afin de lui assurer le maximum de protection et d'information.

1. Les modalités d'émission d'une réclamation visant HMG FINANCE

Toute réclamation visant HMG FINANCE doit être adressée à la personne en charge des réclamations (1.1).

En cas de rejet de la réclamation, celui-ci doit être justifié. Il est alors possible de saisir, selon l'objet de la réclamation, soit le médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF) (1.2), pour toute activité délivrée par HMG FINANCE hors courtage d'assurance-vie, soit d'effectuer une réclamation auprès de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de résolution (ACPR) (1.3) en ce qui concerne l'activité de courtage d'assurance-vie.

Préalablement à la saisine du médiateur de l'AMF, ou à la réclamation auprès de l'ACPR, il convient donc de s'assurer que la demande relève du champ de compétence de l'AMF, ou de celui de l'ACPR².

1.1. La personne en charge des réclamations au sein de HMG FINANCE

Le Secrétaire Général de HMG FINANCE est la personne en charge des réclamations au sein de la société.

Il est possible de lui faire parvenir toute réclamation selon les canaux de communication suivants :

- *par courrier, à l'adresse suivante :*

HMG FINANCE
A l'attention du Secrétaire Général
2 rue de la Bourse
75002 PARIS

- *par e-mail, à l'adresse suivante :* mlacroix@hmgfinance.com

Il est recommandé d'indiquer uniquement le terme « Réclamation » dans l'objet de l'e-mail, afin que son traitement soit effectué le plus efficacement possible.

- *par téléphone, au numéro suivant :* 00 33 (0)1 44 82 70 40

Un dossier est constitué à la réception de la réclamation, comportant une fiche de suivi³, ainsi que toute pièce utile à son traitement.

L'ensemble des informations ainsi recueillies, si elles ne nécessitent pas de demande spécifique à relayer auprès de Caceis, dépositaire des OPCVM, ou du teneur de compte conservateur Natixis dans le cadre de la gestion de portefeuille pour compte de tiers, ne font l'objet que d'un traitement en interne. Dans le cas contraire, elles sont susceptibles d'être communiquées à Caceis ou Natixis afin de traiter la réclamation.

Toute réclamation transmise à HMG FINANCE selon les modes de communication précédemment évoqués, mais sans être adressée en particulier au Secrétaire Général, lui sera transmise sans délai pour être traitée.

² Pour toute information complémentaire sur l'assurance, la banque ou l'épargne, il est conseillé de se rendre sur le site « Assurance Banque Epargne Info Service » à l'adresse internet suivante : <https://www.abe-infoservice.fr/>

³ Cette fiche de suivi présente les informations suivantes : nom du client, date de réception de la réclamation, objet de la réclamation, produit ou service visé par la réclamation, si d'autres intervenants autres que HMG FINANCE font l'objet de la réclamation, la date et le contenu de la réponse apportés au client.

1.2. La saisine du médiateur de l'AMF

En cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la réclamation, concernant toute activité de HMG FINANCE hors courtage d'assurance-vie, il est possible de saisir le médiateur de l'AMF :

- soit en se connectant sur le site internet de l'AMF, à l'adresse suivante : <http://www.amf-france.org/>
Il faut ensuite suivre les indications mentionnées sur le site⁴. Un formulaire de saisine électronique est disponible.
- soit par courrier, à l'adresse suivante :

Le Médiateur
Autorité des marchés financiers
17, place de la Bourse
75082 Paris cedex 02

1.3. La réclamation auprès de l'ACPR

En cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la réclamation, concernant l'activité de courtage d'assurance-vie, il est possible d'effectuer une réclamation auprès de l'ACPR en remplissant un « Formulaire de transmission d'information assurance » sur le site internet de l'ACPR, l'adresse suivante : <https://acpr.banque-france.fr/>
Cliquez sur « Protection de la clientèle » (onglets supérieurs), puis sur « Comment contacter l'ACPR », et suivez les instructions demandées après avoir cliqué sur « Formulaire de transmission d'information assurance ».

2. Les délais de traitement d'une réclamation par HMG FINANCE

Quel que soit l'Etat membre de l'Union européenne à partir duquel une réclamation est émise, les réclamations sont traitées par ordre chronologique d'arrivée, dans les délais suivants :

- dix jours ouvrables maximum à compter de la réception de la réclamation, pour en accuser réception, sauf si la réponse elle-même est apportée au client dans ce délai ;
- deux mois maximum entre la date de réception de la réclamation et la date d'envoi de la réponse au client sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées.

⁴ Sur la page d'accueil du site, aller dans « Espace épargnants » puis dans la colonne de gauche sélectionner « L'AMF et vous » et « Le Médiateur de l'AMF ». Laissez-vous guider ensuite par les instructions.

3. Le traitement et l'analyse de la réclamation

Dès sa réception, la réclamation est prise en charge par le Secrétaire Général. Elle est également transmise pour information au Responsable de la Conformité et du Contrôle Interne (RCCI) de la société, qui suit l'évolution de la demande.

Le Secrétaire Général prend contact avec le service concerné par la réclamation, afin d'analyser avec les opérationnels les dysfonctionnements éventuels.

Selon l'analyse qui est faite de la situation, la réclamation aboutit favorablement ou peut être rejetée. Dans tous les cas, la réponse doit être dûment justifiée et notifiée par écrit.

Lorsque la nature ou l'importance de la réclamation le justifient, un rapport concernant le dossier de la réclamation est transmis au Directoire qui décide en dernier lieu des mesures à prendre.

4. La procédure de contrôle pendant le traitement de la réclamation et a posteriori

Dans le cadre du suivi de chaque réclamation, le Secrétaire Général complète une grille de contrôle.

Ponctuellement, selon les réclamations reçues, y sont reportées les informations suivantes :

- le respect des délais de prise en charge et de traitement des réclamations ;
- les raisons ayant conduit au rejet des réclamations ou au refus de faire droit à la demande du client.

Mensuellement, les informations suivantes sont également reportées dans la grille de contrôles :

- les réclamations ayant abouties et l'information qui devra être restituée au service concerné dans le but de mettre en œuvre les actions correctives appropriées ;
- si les réclamations ayant été clôturées ont bien toutes été traitées ;
- les raisons pour lesquelles certaines réclamations sont toujours en suspens.

Afin d'assurer un contrôle de second niveau de l'information délivrée, de l'organisation et de la qualité de traitement des réclamations, le Responsable de la conformité et du contrôle interne (RCCI) suit l'évolution du traitement de la réclamation dès sa réception. Il veille ainsi également à la qualité de son traitement et au respect des délais.

Le RCCI alerte le Directoire en cas de dysfonctionnements importants détectés à la suite du dépôt d'une réclamation.

Dans le rapport annuel sur la conformité et le contrôle interne, le RCCI fait un bilan et rend compte des dysfonctionnements identifiés à travers les réclamations, en indiquant notamment si des mesures ont été prises pour y remédier.