



PROCEDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Table des matières

Procédure de traitement des plaintes	1
1. Préambule	3
2. Introduction	3
3. Objectif	3
4. Traitement d'une plainte	3
5. Nos mesures	4
5.1. <i>Responsable traitement des plaintes</i>	4
5.2. <i>Procédures</i>	4
5.3. <i>Information requise</i>	4
5.4. <i>Réponse à une plainte</i>	5
5.5. <i>Registre</i>	5
5.6. <i>Monitoring et suivi</i>	5
6. Site Internet	6
7. Ombudsfin	6

1. Préambule

La présente Politique tient compte de l'activité de LFM&P en tant que Société de Gestion d'OPCVM active dans la multi-gestion – c'est-à-dire l'investissement en OPC tiers et du principe de proportionnalité en présence d'un établissement de moindre taille ayant adopté une structure et un modèle de gestion simple.

1. Introduction

Chaque Société de gestion d'OPC doit « *établir, mettre en œuvre et garder opérationnelles des procédures efficaces et transparentes en vue d'un traitement raisonnable et rapide des plaintes adressées par des investisseurs* ».

En vertu de ces règles, Leleux Fund Management & Partners (ci-après dénommée « la Société » ou « LFM&P ») est tenue de maintenir et de fournir des conseils sur la manière dont elle reçoit et traite les plaintes déposées contre la Société, ses partenaires et ses collaborateurs. Cette obligation découle de l'article 23 de l'arrêté royal du 12 novembre 2012 relatif à aux sociétés de gestion d'organismes de placement collectif qui répondent aux conditions de la directive 2009/65/CE.

Leleux Fund Management & Partners prend toutes les mesures nécessaires et raisonnables pour veiller à identifier et traiter toutes les plaintes avec une approche juste et impartiale. En outre, les données de réclamation sont utilisées pour mettre en évidence les problèmes ou les insuffisances de service et pour impulser des changements afin d'améliorer l'expérience du client.

En conséquence, la Société met en place une procédure visant à traiter et résoudre les plaintes de manière efficace, efficiente et professionnelle.

2. Objectif

La Société cherche à maintenir et à renforcer sa réputation de services de haute qualité. La Société valorise les plaintes pour l'amélioration de ses services.

La présente Procédure vise à traiter les plaintes déposées auprès de LFM&P.

Cette procédure doit, lors de sa mise en œuvre, veiller à ce que ces différents impératifs soient rencontrés :

- être cohérent et juste dans le traitement de la plainte du client ;
- enquêter de manière impartiale avec une vision équilibrée de toutes les informations ou preuves récoltés ;
- prendre des mesures raisonnables pour protéger activement les informations personnelles du client ;
- prendre en compte les circonstances et les besoins individuels.

3. Traitement d'une plainte

Une plainte en vertu de la présente politique est définie comme suit : *une expression d'insatisfaction d'un client concernant un service fourni par la Société.*



4. Nos mesures

La Société a adopté des mesures pour traiter les plaintes, qui sont résumées ci-dessous.

Toutes les plaintes peuvent être soumises :

- ✓ Par Courrier postal :

Leleux Fund Management & Partners SA
Service des Plaintes
17 Rue du Bois Sauvage
1000 Bruxelles
Belgique

- ✓ Par Courrier électronique : plaintes@lfmp.be

4.1. Responsable traitement des plaintes

La personne responsable du traitement des plaintes au sein de la Société dispose de l'objectivité et de l'indépendance nécessaire pour accomplir cette tâche. Il bénéficie par ailleurs d'une connaissance suffisante pour exécuter cette mission correctement et dispose des informations suffisantes concernant les procédures internes en vigueur. LFM&P a identifié comme personne responsable du traitement des plaintes au CEO/CFO sous la supervision du Compliance officer.

4.2. Procédures

En cas de mécontentement vis-à-vis d'un service fourni par la Société, chaque client doit prendre directement contact avec le responsable du traitement des plaintes.

La Société adopte les mesures suivantes :

- Le responsable du traitement des plaintes doit prendre en charge la plainte ;
- **Dans les trois jours ouvrables** suivant la réception de la plainte, un accusé de réception doit être envoyé au client ;
- La Société procède à un examen initial de la plainte et détermine les éventuelles informations supplémentaires ou documents nécessaires pour mener à bien une enquête ;
- La Société peut avoir besoin de contacter le client pour obtenir des informations supplémentaires si nécessaire ;
- **Dans un délai en principe de deux semaines** suivant l'envoi de l'accusé de réception, une réponse finale doit être donnée au client ;
- La Société enregistrera les plaintes pour les processus d'amélioration continue et de surveillance par le biais d'un examen régulier.

4.3. Information requise

Lorsque la Société enquête sur une plainte, elle s'appuie sur les informations fournies par le client et

celles dont la Société dispose déjà.

Pour un traitement rapide et efficace de la plainte par la Société, les informations suivantes sont nécessaires pour considérer la plainte comme étant valide tant au niveau de la forme que du fond :

- Les coordonnées du client (afin de vérifier les informations de la banque de données) ;
- La nature de l'engagement avec la Société ;
- La personne en charge responsable ;
- La nature de la plainte ;
- Les détails de toutes les mesures déjà prises pour résoudre le problème ;
- Des copies de toute documentation à l'appui de la plainte.

4.4. Réponse à une plainte

La Société accuse bonne réception de la plainte dans les délais prévus ci-dessus. La Société s'efforcera de résoudre la plainte dans les deux semaines suivant la réception pour autant qu'elle soit valide et complète. Si la révision dépasse deux semaines, la Société doit informer le client des raisons du retard.

Une fois que la Société a examiné la plainte, elle fournit une réponse écrite sur un support durable.

Toutes les écritures au client contiendront la mention des prochaines étapes possibles et des procédures ouvertes (par exemple, examen par le Compliance officer et transmission à la Direction effective).

4.5. Registre

La Société conserve et met régulièrement à jour un registre des plaintes comprenant notamment les détails suivants :

- Le nom et les coordonnées du plaignant ;
- Les faits de la plainte ;
- Mesures prises à la suite de l'enquête sur la plainte du client ;
- Les communications entre la Société et son client.

Les informations contenues dans le registre améliorent la gestion et atténuent les problèmes identifiés.

Les informations personnelles seront enregistrées conformément à la législation en vigueur sur la protection de la vie privée et la Politique de protection des données de la Société.

4.6. Monitoring et suivi

Les plaintes seront analysées par le Compliance officer sur une base trimestrielle pour l'identification des problèmes récurrents. Si de tels problèmes sont identifiés, la Société déterminera les actions à entreprendre pour les résoudre.

Le processus de traitement des plaintes sera examiné périodiquement et au moins une fois par an par la Direction effective afin d'améliorer ses résultats.



5. Site Internet

Chaque client est informé de l'existence de la procédure de traitement des plaintes par une mention sur le site Internet de la Société et par une référence dans les conditions générales.

6. Ombudsfm

La SICAV Leleux Invest gérée Leleux Fund Management & Partenrs SA est membre de l'Association belge des Asset Managers (BEAMA), si elle n'a pas été en mesure de résoudre une plainte dans un délai de huit semaines, ou si la solution apportée au client n'est pas satisfaisante, il pourra transmettre sa plainte au service Ombudsfm.

Des informations complémentaires concernant la procédure peuvent être obtenues sur le lien suivant :

<https://www.ombudsfm.be/en/individuals/introduce-complaint/>

*

Document approuvé et validé par le Conseil d'Administration de Leleux Fund Management & Partners -10/02/2019