



Politique relative au traitement des réclamations

CANDRIAM

Rédigé par	Conformité
Validé par / date	Comité de direction Luxembourg 21/05/2021, Comité de direction Belgique 29/06/2021
Envoyé à	Tous les salariés
Date de création / Version précédente	23/04/2021
Date de mise à jour	23/04/2021



Sommaire

1	Introduction et contexte	3
2	Définitions.....	3
2.1	Client	3
2.2	Réclamation	3
3	Processus et communication	4
3.1	Processus	4
3.2	Communication	5



1 Introduction et contexte

Candriam est un gestionnaire de fonds d'investissement (IFM) autorisé à agir en tant que société de gestion et gestionnaire de fonds d'investissement alternatifs (AIFM).

Candriam Luxembourg, y compris toutes ses succursales et filiales (« la Société ») peut recevoir des réclamations de la part de Clients.

Afin de garantir que la Société a connaissance de toutes les réclamations et que ces réclamations sont traitées de manière efficace, transparente et en temps opportun, la présente Politique doit être appliquée. La Société prend au sérieux toutes les préoccupations des personnes formulant une réclamation. La présente Politique reflète son souci d'objectivité et de recherche de la vérité. Elle permet également d'identifier et d'atténuer les éventuels conflits d'intérêts.

La présente Politique a pour objet de définir les responsabilités et le processus de traitement des réclamations de Candriam conformément à ses principes de gouvernance et à la réglementation locale et européenne (notamment le Règlement CSSF N°16-07 relatif à la résolution extrajudiciaire des réclamations, la Circulaire CSSF 18/698, section 5.5.5, l'AMF - Traitement des réclamations - DOC-2012-07, le Décret Royal belge 12/11/12 (OPCVM) et le Décret royal 25/2/17 (AIFM) ainsi que le Règlement Délégué de la Commission (UE) 2017/565).

2 Définitions

2.1 Client

Les Clients sont des contreparties avec lesquelles la société entretient une relation d'affaires (un « Tiers », c'est-à-dire une entité avec laquelle Candriam peut établir ou a établi une relation d'affaires selon les termes utilisés dans la plateforme de gestion de la relation client intitulée « Client Relationship Workflow » ou « CReW ») et tous les investisseurs des fonds d'investissement gérés par la Société, quels que soient la forme juridique des fonds et le statut de l'investisseur dans la chaîne de distribution des fonds. Cela inclut les investisseurs particuliers et institutionnels, les personnes physiques et morales et les distributeurs et intermédiaires désignés.

2.2 Réclamation

En général, une réclamation survient lorsqu'un Client fait part d'une préoccupation, d'un grief ou d'une insatisfaction à l'égard de l'exécution des activités de la Société. Une réclamation est soumise pour faire reconnaître un droit ou obtenir réparation d'un préjudice. Ainsi, de simples demandes d'information ou de clarification ne peuvent être considérées comme des réclamations.

En particulier, une réclamation peut inclure, sans s'y limiter, toute affirmation d'un Client formulée par écrit concernant :

- un comportement inapproprié de la Société ;
- une violation d'une règle ou d'une réglementation par la Société, notamment celles des fonds d'investissement gérés ;
- des dysfonctionnements ;
- la performance des investissements des fonds gérés par la Société.

Les réclamations écrites peuvent être adressées par e-mail, par courrier ou en remplissant le formulaire sur le site Internet de Candriam. Le plaignant a la possibilité de formuler ses réclamations directement auprès de la direction.

Une réclamation soumise peut comprendre les renseignements suivants :

- Objet de la réclamation (performance d'investissement, dysfonctionnement...)



- Mode de communication privilégié du plaignant (adresses électroniques, téléphone, langue préférée),
- Coordonnées du plaignant (nom, prénom, adresse, profession, société),
- Description détaillée de la réclamation.

3 Processus et communication

3.1 Processus

Aucune réclamation telle que définie dans la présente Procédure ne doit rester sans réponse. Le Responsable d'Unité opérationnelle concerné par la réclamation est chargé d'adresser la réponse et responsable de son contenu. Il peut choisir une personne appropriée (« la personne sélectionnée ») qui communiquera avec le Client et préparera une réponse écrite.

Le Responsable d'Unité opérationnelle ou la personne désignée recueillera et enquêtera sur tous les éléments de preuve et informations pertinents pour chaque réclamation. En outre, le Responsable d'Unité opérationnelle ou la personne désignée communiquera dans un langage clair et facile à comprendre. Toute réponse à une réclamation doit mentionner la possibilité de faire remonter la réclamation jusqu'au niveau de la direction de la Société. À cet égard, chaque réponse à une réclamation doit également contenir les coordonnées des Dirigeants de la Société. En outre, chaque plaignant doit être informé du nom et des coordonnées de la personne en charge de son dossier. Tout au long du processus interne de traitement des réclamations, le plaignant ne doit avoir qu'un seul interlocuteur dans la mesure du possible.

L'accusé de réception écrit sera transmis au plaignant dans un délai ne dépassant pas 10 jours ouvrables, ou 5 jours ouvrables pour Candriam Belgique, après réception de la réclamation, à moins que la réponse elle-même ne soit communiquée au plaignant dans ce délai. En tout état de cause, le Responsable d'Unité opérationnelle ou la personne désignée doit donner une réponse dans les meilleurs délais, le délai ne devant pas excéder un mois entre la date de réception de la réclamation et la date d'envoi de la réponse au plaignant. S'il n'est pas possible de répondre dans ce délai, le Responsable d'Unité opérationnelle ou la personne désignée informera le plaignant des causes du retard et indiquera la date à laquelle son examen devrait être achevé.

Dans le cadre de ses activités, il peut arriver qu'une entité Candriam subdélègue certaines opérations à une autre entité. Dans un tel scénario, si une réclamation est soumise à une entité Candriam, il incombe principalement à l'entité Candriam qui reçoit la réclamation de recueillir et compiler les éléments de réponse et de fournir une réponse appropriée. Toutefois, l'entité Candriam qui reçoit la réclamation peut demander à l'entité à laquelle les activités sont subdéléguées de l'aider en fournissant des éléments de réponse détaillés.

Si le plaignant n'est pas satisfait de la réponse donnée, le Responsable d'Unité opérationnelle ou la personne désignée lui donnera une explication complète de sa position en ce qui concerne la réclamation.

Pour Candriam Luxembourg, le plaignant doit être informé par écrit de l'existence de la procédure de règlement extrajudiciaire des réclamations auprès de la CSSF et une copie du règlement CSSF 16-07 doit lui être adressée ou l'adresse du site Internet de la CSSF doit lui être indiquée, de même que les différents moyens de contacter la CSSF pour déposer une demande. Le plaignant doit être informé que cette procédure extrajudiciaire de règlement des réclamations devant la CSSF doit être introduite dans un délai d'un an à compter de l'introduction de la réclamation auprès de la Société.

Une copie de la réponse doit être envoyée au service Conformité.

Un client peut formuler une réclamation dans toute langue officielle de son pays, sans frais, et la communication doit clairement indiquer qu'il s'agit d'une réclamation. Une réclamation doit être reçue par écrit, soit par e-mail à l'adresse complaints@candriam.com, soit par un autre support écrit adressé à la Société.



Remarque : les réclamations orales ne sont pas formulées de manière suffisamment officielle et ne sont pas prises en compte dans ce processus. Si une plainte orale est reçue, le destinataire doit proposer au plaignant de la formaliser par écrit.

3.2 Communication

Candriam a établi et maintient un document d'information sur la gestion des réclamations pour les Clients ou les Clients potentiels. Le document d'information sur la gestion des réclamations vise à donner des informations claires, exactes et à jour sur le processus de traitement des réclamations. Ces directives sont approuvées par les organes de direction de la Société et publiées sur le site Internet de Candriam <https://www.candriam.com/en/professional/legal-and-disclaimer-candriam/Complaints-Procedure/>

Conformément à la réglementation en vigueur au Luxembourg, en Belgique, en France et dans tous les pays dans lesquels Candriam a une succursale ou une filiale, les Clients sont invités à consulter le site Internet de Candriam pour obtenir des informations sur la manière de déposer gratuitement une réclamation dans la langue officielle (ou l'une des langues officielles) de leur pays d'origine. Ces informations sont également communiquées aux Clients ou aux Clients potentiels, sur demande ou avec l'accusé de réception d'une réclamation.

Candriam décrit également la possibilité, le cas échéant, pour le Client de soumettre la réclamation à une entité de Règlement alternatif des litiges par l'intermédiaire de son site Internet.

Au Luxembourg, elle informe les investisseurs ayant souscrit aux fonds nationaux luxembourgeois de la procédure de dépôt auprès de la CSSF - conformément aux dispositions du règlement CSSF n° 16-07. En France et en Belgique, elle communique le nom et les coordonnées du médiateur.