

Référence	Nom
1.03	TRAITEMENT DES RECLAMATIONS ET DES PLAINTES

### Sommaire

1. Mises à jour .....	2
2. Références réglementaires et objectifs .....	2
3. Définitions .....	2
4. Principes réglementaires appliqués par la société de gestion .....	2
5. Modalités de transmission des réclamations et des plaintes par les clients .....	3
6. Modalités de traitement des réclamations et des plaintes .....	3

## 1. Mises à jour

Date de MAJ	Détails concernant la MAJ
Février 2019	-Création de la procédure
28 janvier 2022	-Refonte complète de la procédure suite à l'arrivée du nouveau RCCI
15 septembre 2023	-Changement du nom de la société de gestion -Modification du mail pour l'envoi des réclamations -Prise en compte de la modification du Règlement Général de l'Autorité des Marchés Financiers concernant le délai de réponse

## 2. Références réglementaires et objectifs

Recueils réglementaires	Articles	Thématiques abordées
RG AMF	Articles 318-10 et 318-10-1	Traitement des réclamations dans le cadre de la gestion des FIA
Règlement délégué (UE) de la commission du 25.4.2016	Article 26	Modalités relatives au traitement des plaintes dans le cadre de la fourniture de services d'investissement
Instruction AMF 2012-07	Tous les articles	Modalités de traitement des réclamations portant sur tout instrument financier et tout service d'investissement

Cette procédure a pour objectif de préciser :

- ✓ Les modalités de traitement des réclamations et des plaintes au sein de la société de gestion ;
- ✓ Le dispositif de contrôle mis en place par la société de gestion relatif au traitement des réclamations et des plaintes.

## 3. Définitions

On entend par réclamation ou plainte une déclaration actant du mécontentement du client existant ou potentiel envers le professionnel.

Il s'agit d'une réclamation lorsque ce mécontentement concerne un porteur de parts ou actionnaire d'un OPC. Il s'agit d'une plainte lorsque ce mécontentement est formulé par un client eu égard à un service d'investissement fourni par Elevation Capital Partners (ci-après « ECP »).

Une demande d'information, d'avis, de service ou de prestation n'est pas une réclamation.

## 4. Principes réglementaires appliqués par la société de gestion

### A) Clientèle concernée

ECP doit établir une procédure efficace et transparente en vue du traitement raisonnable et rapide des réclamations et des plaintes adressées par l'ensemble des porteurs de parts ou actionnaires d'OPC ou des clients, existants et potentiels. Cette procédure est validée par la Direction.

### B) Délais de réponse

Sous dix jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation ou de la plainte, un accusé de réception est envoyé au client, sauf si la réponse est elle-même apportée au client dans ce délai.

ECP ou Inter Invest, selon le canal de réception, répond à la réclamation dans les plus brefs délais, et en tout état de cause dans un délai maximum de deux mois à compter de la date d'envoi de cette réclamation sauf circonstances particulières dûment justifiées.

### C) Gratuité du service

Les clients peuvent adresser des réclamations ou des plaintes à ECP, étant précisé que les réponses ne donnent lieu à aucune facturation de la part d'ECP aux clients.

*D) Traitement égal et harmonisé des réclamations et des plaintes*

Le dispositif doit permettre un traitement égal et harmonisé des réclamations ou plaintes des clients et des porteurs de parts ou actionnaires d'OPC quel que soit leur lieu de résidence. Dans le cadre du traitement des réclamations et des plaintes, ECP s'efforce de communiquer avec le client ou le porteur de parts dans un langage simple et facile à comprendre.

**5. Modalités de transmission des réclamations et des plaintes par les clients**

Cette procédure ou un résumé de cette dernière est mise à la disposition des clients sur le site Internet de la société de gestion.

En application des dispositions réglementaires, le client est informé que ses réclamations et plaintes peuvent être adressées :

- ✓ Par courrier à : Elevation Capital Partners, 21 rue Fortuny, 75017 Paris ;
- ✓ Par courriel à l'adresse suivante : [contact@elevation-cp.com](mailto:contact@elevation-cp.com) ; ou
- ✓ Le cas échéant, sur l'espace personnel du client sur le site d'Inter Invest → <https://www.inter-invest.fr/connexion>.

Les réclamations ou plaintes concernant uniquement la distribution des OPC ou des mandats exercés par une autre société (par exemple : défaut de conseil, impossibilité d'accéder à son espace client, etc.) ne seront pas traitées par ECP.

**6. Modalités de traitement des réclamations et des plaintes**

*A) Délai de traitement de la réclamation*

Comme indiqué supra, ECP se doit de transmettre aux clients, dans un délai maximum de 10 jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation, un accusé de réception de sa demande, sauf si la réponse elle-même est apportée au client dans ce délai.

Dans le cas où le client renseigne sa réclamation ou sa plainte sur son espace personnel Inter Invest, un accusé de réception lui est transmis automatiquement par mail.

Le délai maximum pour apporter une réponse au client est de 2 mois à compter de la date d'envoi de sa réclamation ou plainte, sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées, entre la date de réception et la date d'envoi de la réponse au client.

ECP doit tenir informé le client du déroulement du traitement de sa réclamation ou de sa plainte, lorsqu'en cas de survenance de circonstances particulières, les délais sur lesquels ECP s'est engagée ne peuvent pas être respectés.

*B) Contenu de la réponse apportée par Elevation Capital Partners*

En cas de désaccord avec la réponse apportée par Elevation Capital Partners à sa réclamation, le client peut prendre contact gratuitement avec le médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers :

- ✓ Par voie postale à l'adresse suivante : Autorité des Marchés Financiers, Médiateur de l'AMF, 17 Place de la Bourse, 75082 PARIS CEDEX 02 ; ou
- ✓ Par voie électronique en utilisant le formulaire de demande de médiation, disponible sur le [site Internet de l'Autorité des Marchés Financiers](#).