

Politique de traitement des réclamations



Mise à jour

21/02/2025

Sommaire

Mise à jour	2
Préambule.....	3
1. Modalités d’envoi d’une réclamation.....	3
2. Délais de traitement des réclamations	4
3. Recours	4

Préambule

La présente politique est établie conformément à l'article 318-10 et 318-10-1 du Règlement Général de l'Autorité des marchés financiers (RGAMF) ainsi qu'à l'Instruction-Recommandation AMF DOC-2012-07.

Elle est destinée à présenter les conditions dans lesquelles la société de gestion identifie et traite les réclamations formulées par toute personne ayant un intérêt à agir, et en particulier, les clients, les anciens clients, les détenteurs de titres financiers, les personnes ayant sollicité de la société de gestion la fourniture d'un produit ou service ou qui ont été sollicitées par la société de gestion, y compris leurs mandataires et leurs ayants droit

Conformément à l'Instruction AMF DOC-2012-07 relative au traitement des réclamations, une réclamation correspond à une déclaration actant du mécontentement du client envers le professionnel quel que soit l'interlocuteur auprès duquel elle est formulée.

Les réclamations peuvent porter sur tout sujet y compris les critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) des FIA gérés par la société de gestion.

Une demande d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation ne constitue pas une réclamation.

Dans le cadre de son dispositif de traitement des réclamations, Mata Capital IM (MC IM) a pour objectif d'assurer un traitement efficace, égal et harmonisé des réclamations.

1. Modalités d'envoi d'une réclamation

Les personnes peuvent adresser leur réclamation par écrit (courrier simple, courrier recommandé ou message électronique) en précisant ses coordonnées de contact (adresse postale, adresse e-mail et téléphone) à l'adresse suivante :

- Par courrier postal :

Mata Capital IM
Service Middle & Back Office
18 rue Jean Giraudoux
75116 Paris

- Par courrier électronique : mbo@matacapital.com

Tous les collaborateurs de MC IM sont habilités à réceptionner les réclamations et à les faire suivre aux services concernés, dans la mesure où ils ne pourraient pas eux même en assurer le traitement. En tout état de cause, chaque réclamation est systématiquement transmise au Service Middle & Back Office et au Service Compliance & Internal Control de Mata Capital IM.

Le traitement d'une réclamation par MC IM est gratuit. Toutefois, le client reste en charge de ses propres frais (poste, honoraires de conseil, assistance tierce sollicitée par ses soins).

2. Délais de traitement des réclamations

MC IM s'engage à traiter toute réclamation qui lui serait adressée dans le respect des délais suivants :

- 10 (dix) jours ouvrables maximum à compter de l'envoi de la réclamation par le client, pour en accuser réception, sauf si la réponse est elle-même apportée au client dans ce délai :
- 2 (deux) mois maximum entre la date d'envoi de la réclamation écrite par la personne et la date d'envoi de la réponse au client (sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées).

Les équipes de MC IM s'efforcera d'apporter une réponse dans les meilleurs délais et de répondre aux demandes d'information de la personne sur le déroulement du traitement de sa réclamation.

Dès lors que les délais ne pourront être tenus en raison de la survenance d'une circonstance particulière et dûment justifiées, la société de gestion en informera le client.

3. Recours

Si le client n'est pas satisfait des suites données à sa réclamation par MC IM, ou dans le cas où aucune suite n'aurait été donnée à sa réclamation dans le délai de traitement prévu au point 2., il peut saisir le Médiateur de l'AMF :

- Par courrier postal :

Madame Marielle Cohen-Branche
Médiateur de l'AMF
Autorité des marchés financiers
17, place de la bourse
75082 PARIS CEDEX 02

- Par formulaire électronique sur le site internet de l'AMF : <https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur-de-lamf/votre-dossier-de-mediation/vous-voulez-deposer-une-demande-de-mediation>

La charte de la médiation est également disponible sur le site de l'AMF à l'adresse suivante : <https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur-de-lamf/le-mediateur-mode-demploi/quelles-regles-encadrent-la-mediation>

Les procédures sont confidentielles, gratuites, contradictoires et non contraignantes. Chacune des parties peut y mettre fin quand elle le désire et conserve le droit de saisir les tribunaux.

Le médiateur de l'AMF ne peut pas être saisi en premier recours. A ce titre, le client est d'effectuer une première démarche auprès de la société de gestion et de saisir le médiateur de l'AMF uniquement en cas désaccord persistant avec la position de la société de gestion.