

Référence	Nom	Date de MAJ
1.03	POLITIQUE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS ET DES PLAINTES	Février 2019 10 novembre 2021

1. 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 politique a pour objectif de préciser les modalités de traitement des réclamations et des plaintes formulées par les clients existants et potentiels de la société de gestion.

2. 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 Inter Invest Capital.

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

3. Principes réglementaires appliqués par Inter Invest Capital

A) Clientèle concernée

Inter Invest Capital 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.

Inter Invest Capital 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 de réception de cette réclamation sauf circonstances particulières dûment justifiées.

C) Gratuité du service

Les clients peuvent adresser des réclamations ou des plaintes à Inter Invest Capital, étant précisé que les réponses ne donnent lieu à aucune facturation de la part de la société de gestion 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, Inter Invest Capital s'efforce de communiquer avec le client ou le porteur de parts dans un langage simple et facile à comprendre.

4. Modalités de transmission des réclamations et des plaintes par les clients

Toute réclamation ou plainte doit être adressée :

- ✓ Soit par courrier à : Inter Invest Capital, 21 rue Fortuny, 75017 Paris ;
- ✓ Soit par courriel à l'adresse suivante : contact@interinvestcapital.fr ;
- ✓ Soit le cas échéant sur l'espace personnel du client sur le site Internet d'Inter Invest
→ <https://www.inter-invest.fr/connexion>.

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

5. Modalités de traitement des réclamations et des plaintes

A) Délai de traitement de la réclamation

Comme indiqué supra, Inter Invest Capital s'engage :

- ✓ A 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 ;
- ✓ A apporter une réponse au client sous 2 mois, sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées, entre la date de réception et la date d'envoi de la réponse au client.

Inter Invest Capital 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 Inter Invest Capital s'est engagée ne peuvent pas être respectés.

B) Désaccord avec la réponse apportée par Inter Invest Capital

En cas de désaccord avec la réponse apportée par Inter Invest Capital 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](#).