

Politique de traitement des réclamations		
Manuel des Procédures		REF : 017
Date d'application : 01/01/2023		Date de création : 02/09/2022
Propriétaires : Dirigeants de Flexam Invest		

	Nom	Dates de mise à jour
Rédacteur	Victor De Lagenest (Head of Operations & Finance) / Athanase Conseil	V0 : 02/09/2022 V1 : 18/11/2022 V2 : 14/11/2024 V3 : 30/12/2025
Approbateur	Dirigeant	30/12/2025

Destinataires	<input checked="" type="checkbox"/> Tous les collaborateurs <input type="checkbox"/> Direction <input type="checkbox"/> Services <input type="checkbox"/> Autres ...
---------------	--

Sommaire

I.	PRÉAMBULE	3
1.	OBJET	3
2.	PRINCIPALES RÉFÉRENCES RÈGLEMENTAIRES	3
3.	DÉFINITION	4
4.	PROCÉDURE.....	4
II.	CONTRÔLES ET MISE À JOUR DE LA PROCÉDURE	5

I. Préambule

1. Objet

La présente politique est destinée à informer les clients de Flexam Invest Asset Management (ci-après « Flexam Invest », « la société de gestion » ou « la SGP »), en tant qu'investisseur professionnel, sur la procédure de traitement des réclamations appliquée par Flexam Invest. Cette procédure détaille les différentes étapes pour garantir l'efficience, l'égalité et la standardisation du traitement des réclamations, quelles que soient les risques pouvant avoir des conséquences sur l'activité opérationnelle de la SGP.

2. Principales références réglementaires

La Société de Gestion se doit, dans le cadre de ses relations avec sa clientèle, de respecter la législation française, les règles édictées par les autorités de tutelle (Autorité des Marchés Financiers) et les règles édictées par les associations professionnelles, France Invest, notamment en matière de traitement des réclamations.

Référence réglementaire	Contenu synthétique
Art. 26 Règlement (UE) 2017/565 - Orientations du <i>Joint Committee</i> relatives au traitement des réclamations (JC 2018 35)	La SGP met en place une procédure de traitement des réclamations adressées par ses clients ou investisseurs. La SGP enregistre toutes les étapes des réclamations de ses clients ou investisseurs (accusé de réception jusqu'à la clôture de la réclamation).
Instruction AMF Traitement des réclamations – DOC-2012-07 (Textes de référence : articles 313-8, 318-10, 322-71-1, 325-12-1 et 325-47 du Règlement Général de l'AMF)	relative au traitement des réclamations des clients, dans sa version en vigueur, précisant les modalités de réception, d'enregistrement, de traitement, de suivi et de réponse aux réclamations, ainsi que les obligations de traçabilité et d'information des clients ;
Article L.621-19 du Code monétaire et financier,	relatif aux pouvoirs de contrôle et de surveillance de l'Autorité des marchés financiers ;
Articles 318-10-1, 321-40, 321-41, 325-23 et 325-63 du Règlement général de l'AMF,	relatifs aux obligations organisationnelles, au dispositif de contrôle interne et aux modalités de traitement des réclamations applicables aux sociétés de gestion ;
Règlement (UE) n° 2020/1503 du Parlement européen et du Conseil du 7 octobre 2020,	relatif aux prestataires européens de services de financement participatif, le cas échéant ;
Règlement délégué (UE) 2022/2117 de la Commission du 13 juillet 2022, complétant le règlement (UE) 2020/1503 en matière d'organisation, de gestion des réclamations et de protection des investisseurs ;	La SGP met en place une procédure de traitement des réclamations adressées par ses clients ou investisseurs. La SGP enregistre toutes les étapes des réclamations de ses clients ou investisseurs (accusé de réception jusqu'à la clôture de la réclamation).
Règlement (UE) n° 1286/2014 relatif aux documents d'informations clés pour les produits d'investissement packagés de détail et fondés sur l'assurance (PRIIPs), lorsque applicable.	La SGP prépare et diffuse un Document d'Informations Clés (DIC / KID) pour renforcer la protection des investisseurs de détail en leur fournissant une information claire, standardisée et comparable sur certains produits financiers complexes avant toute souscription.

La présente procédure intègre les exigences issues de ces textes, notamment en matière :

- de modalités de réception et de traitement des réclamations,
- de délais de réponse applicables,
- d'analyse des dysfonctionnements et de mise en œuvre d'actions correctrices,

- de conservation et de communication des informations à l'Autorité des marchés financiers,
- et d'information des clients sur leurs droits, y compris le recours à la médiation.

3. Définition

Une réclamation est la manifestation d'un mécontentement, exprimée envers la SGP par un client, son représentant, ou un intermédiaire, en lien avec le service d'investissement qui lui a été fourni (conseil en investissement) ou la souscription de l'un des véhicules gérés, à laquelle doit être apportée une réponse et/ou une action.

Toute demande d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation sera traitée dans les meilleurs délais mais n'est pas considérée comme une réclamation.

4. Procédure

Soumission d'une réclamation :

Flexam Invest apporte au quotidien un service de qualité à son client. Cependant, en cas d'insatisfaction sur la qualité de nos prestations ou produits, vous pouvez adresser votre réclamation à vos contacts habituels au sein de Flexam Invest ou directement à la personne en charge du traitement des réclamations chez Flexam Invest.

Les modalités possibles de saisine de la personne en charge du traitement des réclamations au sein de Flexam Invest sont les suivantes :

- Par courrier : Flexam Invest Asset Management, Relation CLIENTS - RECLAMATIONS, 38 Rue du Colisée, 75008 Paris
- Par téléphone : 01 40 53 31 81. Les réclamations reçues par téléphone doivent être confirmées par écrit (courrier postal ou courrier électronique)
- Par mail : contact@flexaminvest.com

Afin de vous assurer que votre réclamation nous est bien parvenue, nous vous recommandons de nous l'adresser en lettre suivie ou avec un accusé de réception.

Chaque réclamation est décrite et mise à jour au sein du registre de traitement des réclamations tenu par la SGP. Le RCCI est systématiquement informé de chaque réclamation reçue. Chaque réponse écrite apportée par la SGP est systématiquement revue et approuvée par le management de la SGP et le RCCI.

Délais de traitement des réclamations :

Flexam Invest s'engage à adresser au client un accusé de réception sous un délai de 10 jours ouvrables maximum, dans l'hypothèse où sa réclamation ne pourrait être traitée plus rapidement. A compter de la date d'envoi de la réclamation par le client, la demande sera traitée dans un délai qui ne pourra excéder 2 mois, sauf en cas de survenance de circonstances particulières dûment justifiées. La réponse apportée par la SGP prend la forme d'un courrier recommandé avec accusé de réception.

Analyse des dysfonctionnements et actions correctrices

La société procède à une analyse qualitative et quantitative des réclamations reçues afin d'identifier les causes récurrentes ou structurelles de dysfonctionnements. Ces analyses donnent lieu, le cas échéant, à la mise en œuvre d'actions correctrices documentées et suivies dans le temps.

Transmission à l'AMF

Les informations relatives aux réclamations, aux dysfonctionnements identifiés et aux actions correctrices mises en œuvre sont tenues à la disposition de l'AMF et peuvent lui être communiquées à sa demande.

Recours :

En cas d'insatisfaction quant aux suites données à votre réclamation, vous pouvez faire appel au Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers, sans délai, ou deux mois après l'envoi de la première réclamation écrite en renseignant [le formulaire de demande de médiation](#). [La charte de la médiation](#) est également disponible sur le site de l'AMF.

Contacter le Médiateur par courrier :

AMF

Médiateur de l'AMF

17 Place de la Bourse 75082 PARIS CEDEX 02

Fax : 01.53.45.59.60

Un formulaire de demande de médiation est en ligne sur le site internet de l'AMF ([Demande de médiation | AMF](#)). 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. Cependant, avant de saisir le médiateur de l'AMF, il est nécessaire que le client effectue sa première démarche auprès de la personne en charge des réclamations au sein de Flexam Invest.

II. Contrôles et mise à jour de la procédure

Le respect de cette procédure est assuré par la formalisation de contrôles de premier niveau réalisés par les collaborateurs en charge de la conduite opérationnelle au quotidien. Le processus de supervision se matérialise également par la mise en œuvre de contrôles, de second niveau sous la responsabilité du Président-RCCI dans le cadre du plan de contrôle permanent, et de troisième niveau par la conduite de missions de contrôles périodiques.

Le Président-RCCI est responsable du maintien opérationnel des politiques et procédures internes et de leur mise à jour ; en conséquence, il effectue une revue annuelle de la procédure et consultera les opérationnels afin d'y apporter les modifications nécessaires, le cas échéant.