

TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

PRINCIPES GÉNÉRAUX

Conformément aux pratiques réglementaires, Square Capital Paris SAS (la « Société de gestion ») doit mettre en place des règles et procédures appropriées à son activité et à sa taille afin de garantir le respect par les personnes placées sous son autorité ou agissant pour son compte des dispositions qui lui sont applicables. Le présent document détaille les procédures établies par Square Capital afin de garantir un traitement efficace, égal et harmonisé des réclamations.

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

L'accès au dispositif de traitement des réclamations est gratuit, aucune tarification spécifique ne peut être mise à la charge du client au titre du traitement de sa réclamation.

PERSONNE EN CHARGE DE LA PROCÉDURE

La procédure présentée est rédigée par Clara Dancoisne, responsable de la conformité et du contrôle interne de Square Capital SAS, relue, corrigée et modifiée par Hugues Decobert, RCCI dirigeant de la Société de gestion et auditées par PWC.

RÉCLAMATION

Pour toute réclamation, le client pourra s'adresser à son interlocuteur privilégié habituel, par mail, téléphone ou courrier.

Les réclamations par courrier recommandé avec accusé de réception peuvent être envoyés à l'adresse suivante :

Square Capital
10 Avenue de Messine
75008 Paris

Les réclamations par mail peuvent être envoyées à l'adresse suivante :

info@squarecapital.co.uk

DELAIS DE REPONSE

Square Capital accusera réception de la déclaration du client dans un délai maximal de dix jours ouvrables, sauf si la réponse a été adressée avant la fin de ce délai. La réponse sera apportée dans un délai de deux mois maximum, à compter de la date de réception de la réclamation, sauf en cas de circonstances particulières qui seront dûment justifiées.

IDENTIFICATION D'UN DYSFONCTIONNEMENT INTERNE A L'ENTREPRISE

Dans le cas où une réclamation met en lumière un dysfonctionnement interne à l'entreprise, Square Capital contrôle les risques subis par les clients que pourraient causer ces derniers.

En fonction des résultats donnés par le contrôle, la société de gestion prend les mesures nécessaires pour remédier au dysfonctionnement.

SAISIE DU MÉDIATEUR DE L'AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS

En cas de désaccord, le client peut saisir le médiateur de l'AMF par courrier à l'adresse suivante :

Médiateur de l'AMF

Autorité des Marchés Financiers

17 place de la Bourse

75082 Paris Cedex 02

La demande peut être également envoyée sur le site web :

<https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur>

CONTRÔLE

La présente procédure est contrôlée au moins une fois par an par son rédacteur et le RCCI dirigeant.

Le contrôle consiste à s'assurer que l'ensemble des politiques et procédures de la Société de gestion suit bien les procédés décrits ici et que le guide de rédaction respecte les exigences réglementaires.

Trois contrôles se distinguent:

1. Contrôle opérationnel: la procédure est-elle appliquée et applicable ?
2. Contrôle réglementaire: la procédure est-elle conforme à la réglementation en vigueur ?
3. Contrôle d'adaptabilité: la procédure est-elle adaptée aux activités de la Société de gestion et à sa taille ?

Une fois le contrôle interne effectué, le RCCI délégué (PWC) procède à un second contrôle, vérifiant la conformité réglementaire et opérationnelle de la procédure.