



## **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 auditée par PWC.

### **REFERENCES REGLEMENTAIRES**

Règlement délégué n°2017/565 de la Commission européenne: article 26

Règlement général de l'AMF: article 313-8

Instruction AMF n°2012-07.

### **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 envoyées 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](mailto: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.



Document rédigé le 25/01/2022 et mis à jour le 03/07/2023 par Clara Dancoisne  
Validé le 03 /07/2023 par le RCCI de la Société de gestion, version 3

<b>MISE À JOUR LE 03/07/23</b>	<b>VALIDÉE LE 04/07/23</b>
Clara DANCOISNE	Hugues DECOBERT, RCCI Dirigeant