Objectifs	La gestion des demandes & réclamations s'inscrit dans le cadre général des bonnes pratiques dont l'objet est de garantir la protection de la clientèle. Le traitement efficace des demandes et réclamations est un élément important pour renforcer la relation de confiance entre le professionnel et son client. A cet égard, Amundi PEF a mis en place un dispositif en conformité avec les obligations règlementaires issues de la directive MIF et du RGAMF (Article 313-8 cf. annexe 1) et avec les règles internes d'Amundi Group (*cf.* la procédure PRO-070-02 d'Amundi Group).Ce dispositif permet : • D'établir un traitement raisonnable et rapide ; • D'assurer un traitement égal et harmonisé ; • De s'assurer de la conformité et de la qualité de l'information délivrée dans la réponse; • De remonter trimestriellement un reporting consolidé des réclamations à la direction de la Conformité Amundi Group et à la direction des Risques Amundi Group ; • de préciser les règles de fonctionnement à tous les acteurs concernés.
Cadre légal et règlementaire	L'information du client sur les modalités d'analyse et de traitement des demandes et réclamations fait l'objet de plusieurs textes de référence, notamment de nature législative et réglementaire (*cf.* Annexe 1).
Périmètre d'application	Cette procédure s'applique à toutes les demandes et **réclamations reçues par Amundi PEF** soit directement, soit indirectement, via le réseau de distribution. Amundi PEF a l'obligation de répondre aux demandes et réclamations **émanant des souscripteurs** directs ou indirects, quels que soient : - la nature du client (non professionnel, professionnel ou contrepartie éligible) ; - le média de réception (mail, téléphone, courrier,etc..) à condition qu'il soit **traçable ;** - et le point de contact (**reçues directement ou transmises par un distributeur**).
Définitions communes au groupe Amundi	Une réclamation, qu'elle soit fondée ou non, est une déclaration actant du mécontentement d'un client envers le professionnel, réceptionnée par tout moyen traçable. Une demande est une demande d'informations, de correction, d'avis, de clarification, de service ou de prestation de la part du client Trois types d'impacts potentiels sont à analyser : • **Un risque de non-conformité :** • Les demandes non répondues et les réclamations peuvent induire un risque de non-conformité (risque d'image, risque de réputation, sanctions pénales ou administratives etc.).**Un impact financier :**

	Les réclamations peuvent être « sans impact financier» ou «avec impact financier » dans le cas où l'indemnisation du (ou des) client(s) correspond soit à une erreur (*cf.* procédure de traitement des erreurs) soit à un geste commercial accordé. • **Un impact mono ou multi clients :** L'analyse d'une demande ou réclamation émanant d'un client peut mettre en évidence un impact sur d'autres clients et nécessiter alors la mise en place d'un plan de communication spécifique. Sont exclues de cette procédure : • Les expressions d'attentes ou les sollicitations d'avantages qui relèvent de la négociation commerciale et peuvent donner lieu à des réductions, remises ou exonérations ; • Les réclamations de nature juridique ou procédurale (courrier d'avocat, lettre de mise en demeure, assignation, notification ou acte d'huissier) qui sont traitées par la Direction Juridique dans le cadre plus général de la procédure du traitement des dossiers précontentieux et contentieux.
Acteurs	• Source des demandes ou réclamations : o Le client direct ou indirect (via son distributeur) o Le médiateur de l'AMF o Les services clients des sociétés de gestion dédiés aux distributeurs internes (S2G ; ETG) ou le service Appui des distributeurs internes LCL ou CA • Centralisation des demandes ou réclamations : o Le SAV PEF • La gestion des réponses : o Les acteurs concernés contribuant à apporter les éléments de réponse ▪ En interne à Amundi PEF (pôles de gestion, middle office, compliance …) ▪ En interne à Amundi Group : les services clients des sociétés de gestion dédiés aux distributeurs internes (S2G ; ETG) ou le service appui réseaux LCL ou CA ▪ En externes le cas échéant (dépositaires, valorisateurs) o Le SAV PEF o Les SAV des sociétés de gestion dédiés aux distributeurs internes (S2G ; ETG) ou le service appui réseaux LCL ou CA • Validation des réponses : o La Compliance d'Amundi PEF o Le responsable juridique d'Amundi PEF dans les cas complexes et/ou nouveaux

Acteurs	o La direction générale d'Amundi PEF dans certains cas (voir détail dans la procédure • Traitement des impacts financiers o Le responsable des risques d'Amundi PEF o Le responsable financier d'Amundi PEF (secrétariat général et direction financière d'Amundi par délégation d'Amundi PEF)
Principes Généraux	➢ **<u>Principe 0 : Information des clients</u>** • Amundi PEF publie sa politique de gestion des réclamations clients sur son site Internet afin de rendre l'information rapidement accessible (*cf.* Annexe 2) ➢ **<u>Principe 1 : Centralisation</u>** • Toutes les demandes ou réclamations clients reçues par Amundi PEF sont centralisées par le SAV PEF. Ce SAV est en charge du référencement du dossier dans le « registre des demandes & réclamations » *(cf.* annexe 5), de la transmission du dossier aux contributeurs de la réponse et du suivi de la réponse jusqu'à la clôture du dossier. **Le SAV PEF est le garant de la bonne prise en compte de la demande ou réclamation et de sa bonne fin.** ➢ **<u>Principe 2 : Traitement au niveau d'Amundi PEF et délai de réponse au client</u>** • Dans le cas où la demande ou réclamation est adressée directement à Amundi PEF, ou en cas d'un courrier du médiateur de l'AMF adressé à Amundi PEF, ou bien si le service clients d'un réseau le demande, la réponse est traitée en interne. • Le SAV PEF doit : o transmettre la demande ou réclamation au(x bon(s) interlocuteur(s). En collaboration avec ces derniers, il attribue un niveau d'importance (faible, moyen, élevé, critique) et définit la cause et les conséquences (dysfonctionnement, impact financier). En cas d'impact financier, les Risques sont informés et la procédure de traitement des erreurs est appliquée, o envoyer un courrier d'attente au client pour accusé réception si le délai de réponse est supérieur à **10 jours ouvrés,** o collecter les éléments de réponse auprès des collaborateurs d'Amundi PEF ou, si nécessaires auprès de ses prestataires (dépositaires, valorisateurs...), o rédiger le projet de réponse au client à partir des éléments collectés et transmettre ce projet pour validation. • L'analyse des demandes ou réclamations doit se faire dans les meilleurs délais. L'envoi de la réponse au client doit s'effectuer **dans un délai maximum de 2 mois** à dater de la réception.

Principes Généraux suite	➢ **Principe 3 : validation par la Compliance et le Juridique** Toute réponse à une réclamation client non professionnel (au sens de la directive MIF) doit être préalablement validée par la Compliance. Pour les cas complexes ou nouveaux la **validation par le Juridique est requise.** ➢ **Principe 4 : piste d'audit** Le système de gestion des demandes & réclamations centralisé au SAV d'Amundi PEF est dans un Sharepoint dédié partagé au sein d'Amundi PEF, en attendant la mise en place d'un système / support sécurisé et non falsifiable. ➢ **Principe 5 : impact financier** En cas de réclamation nécessitant une indemnisation ou un geste commercial, la procèdure de traitement des erreurs / gestes commerciaux doit être suivie (*Cf.* PRO-014). ➢ **Principe 6 : rapprochement mensuel et reporting de synthèse trimestriel** • Mensuellement le SAV PEF transmet le reporting détaillé des demandes et réclamations à la Compliance d'Amundi PEF et aux services clients des distributeurs internes pour rapprochement • Trimestriellement la Compliance transmet le reporting de synthèse à la Direction de la Compliance Amundi Group et aux Risques d'Amundi PEF. Il porte uniquement sur les réclamations.
DESCRIPTIF DE LA PROCEDURE	
Evénement déclencheur	Réception d'une demande ou réclamation client par un collaborateur d'Amundi PEF, directement ou via les distributeurs internes (LCL, Caisse régionale, Société générale ou autre) Réception d'un courrier du médiateur de l'AMF
Réception de la demande ou réclamation	**Réception, enregistrement et pré-qualification de la demande ou réclamation** 1. Dès réception d'une demande ou réclamation, celle-ci doit être immédiatement transférée au « SAV PEF » quel que soit le média de réception et le point de contact avec le client. (Attention en cas de communication téléphonique reçue par Amundi

	PEF il est nécessaire de demander au client un écrit) 2. Le « SAV PEF » l'enregistre dans le registre et pré-qualifie la demande ou réclamation dans le système en lui attribuant un numéro dédié (cf annexe 5).
Analyse et traitement d'une demande ou réclamation client	**La demande ou réclamation est traitée au niveau d'Amundi PEF** Le SAV PEF identifie les collaborateurs concernés. En collaboration avec ces derniers il qualifie la demande ou réclamation selon la nomenclature définie en annexe 5, apprécie le niveau de complexité et estime le délai pour y répondre. Si le délai de réponse estimé est supérieur à **10 jours ouvrés**, le SAV PEF envoie un courrier informant le client de la prise en compte de sa demande ou réclamation et du délai nécessaire à son traitement. Le SAV PEF apprécie l'impact financier potentiel (indemnisation à prévoir). Si l'impact est réel, alors la procédure de traitement des erreurs doit être appliquée (PRO-014) (i.e, une note erreur doit être rédigée et obtenir le visa du responsable des Risques). Le SAV PEF collecte les éléments de réponse auprès des collaborateurs d'Amundi PEF ou, le cas échéant, auprès des collaborateurs externes (dépositaires, valorisateurs..). Le SAV PEF rédige le projet de réponse au client à partir des éléments collectés et transmet ce projet pour validation La Compliance, si un risque de non-conformité est identifié, renseigne le dossier « Réclamations » et, le cas échéant, en informe la direction générale. Dans le cas d'un dysfonctionnement opérationnel, les Risques doivent être avisés. L'analyse des demandes ou réclamations doit se faire dans les meilleurs délais. L'envoi de la réponse au client doit s'effectuer dans un délai maximum de **2 mois** à dater de la réception de la réclamation. En cas de circonstances particulières, ce délai peut être allongé, le client en sera informé et le retard justifié.
Validation	• Pour les réponses aux réclamations des clients professionnels ou non professionnels, ou pour les réponses au médiateur de l'AMF, la Compliance peut demander la validation du projet de réponse au Juridique si elle l'estime nécessaire compte tenu du degré d'importance, de nouveauté et/ou de complexité de la réclamation. • La Compliance communique le projet de réponse à la Direction générale d'Amundi PEF pour validation et signature **si elle l'estime nécessaire** compte tenu du degré d'importance, de nouveauté et/ou de complexité de la réclamation.
Suivi post traitement	⇨ Le SAV PEF met en place un suivi du traitement des demandes et réclamations

	permettant d'identifier les dysfonctionnements et met en œuvre les actions correctives adéquates et informe les Risques.
Rapprochement et Reporting	**Rapprochement avec les services clients des distributeurs internes** Mensuellement le SAV PEF transmet le reporting détaillé des demandes et réclamations à la Compliance d'Amundi PEF et aux services clients des distributeurs internes pour rapprochement **Reporting des demandes & réclamations** Le SAV PEF établit un reporting détaillé des demandes & réclamations et le transmet mensuellement à la Compliance d'Amundi PEF. La Compliance d'Amundi PEF communique trimestriellement le reporting de synthèse des réclamations (*cf.* Annexe 4) à la Direction de la Compliance Amundi Group et aux Risques d'Amundi PEF. Ce reporting est consolidé au niveau de la Direction Générale d'Amundi et des Directions Risques et Conformité de CA.sa. Il est commenté trimestriellement en comité Risques et Compliance d'Amundi PEF
Contrôle	La Compliance met en place un contrôle trimestriel portant, pour la totalité des réclamations de la période, sur : • L'existence d'une réponse pour chaque réclamation reçue • Le respect du délai réglementaire de réponse à la réclamation client • Le caractère exhaustif de l'enregistrement de la réclamation dans le registre tenu dans un Sharepoint dédié partagé Ces contrôles sont remontés trimestriellement à la Direction de la Compliance dans le tableau de bord de Conformité du Groupe.
Revue annuelle de la bibliothèque	La revue annuelle de la bibliothèque des réponses validées la Compliance et le Juridique d'Amundi PEF permet de vérifier la conformité, la qualité et la pertinence des réponses existantes et de notifier, le cas échéant, au service client, les modifications nécessaires à prendre en compte pour les réponses ultérieures. Cette revue annuelle est faite conjointement par la Compliance et le Juridique d'Amundi PEF.

ANNEXE 1 Contexte règlementaire

Europe

- **Directive MIF**

Directive 2006/73/CE Article 10 : Traitement des plaintes
Les Etats membres exigent des entreprises d'investissement qu'elles établissent, mettent en œuvre et gardent opérationnelles des procédures efficaces et transparentes en vue du traitement raisonnable et rapide des plaintes adressées par les clients de détail, existants ou potentiels et qu'elles enregistrent chaque plainte et les mesures prises en vue de son traitement.

- **Directive UCITS IV**

Directive 2010/43/UE Article 6: Traitement des plaintes

1. Les États membres exigent des sociétés de gestion qu'elles établissent, mettent en oeuvre et gardent opérationnelles des procédures efficaces et transparentes en vue d'un traitement raisonnable et rapide des plaintes adressées par des investisseurs.
2. Les États membres exigent des sociétés de gestion qu'elles veillent à l'enregistrement de chaque plainte et des mesures prises pour y répondre.
3. Les investisseurs peuvent introduire des plaintes sans frais. Les informations relatives aux procédures visées au paragraphe 1 sont mises gratuitement à la disposition des investisseurs.

France

- **RG AMF**

Traitement des réclamations article 313-8 (modifié) et 313-8-1 (nouvel article)

Article 313-8

I. - Le prestataire de services d'investissement établit et maintient opérationnelle une procédure efficace et transparente en vue du traitement raisonnable et rapide des réclamations adressées par des clients non professionnels, existants ou potentiels.
Ces clients peuvent adresser des réclamations gratuitement au prestataire de services d'investissement.
Le prestataire de services d'investissement répond à la réclamation dans un délai maximum de deux mois à compter de la date de réception de cette réclamation, sauf circonstances particulières dûment justifiées.
Il met en place un dispositif permettant un traitement égal et harmonisé des réclamations des clients non professionnels. Ce dispositif est doté des ressources et de l'expertise nécessaires.
Il enregistre chaque réclamation et les mesures prises en vue de son traitement. Il met en place un suivi des réclamations lui permettant, notamment, d'identifier les dysfonctionnements et de mettre en oeuvre les actions correctives appropriées.
Les informations sur la procédure de traitement des réclamations sont mises gratuitement à la disposition des clients non professionnels.
La procédure de traitement des réclamations est proportionnée à la taille et à la structure du prestataire de services d'investissement.

II. - Pour les sociétés de gestion de portefeuille, les dispositions du I s'appliquent :
1° Aux réclamations de l'ensemble des porteurs de parts ou actionnaires d'OPCVM lorsque aucun service d'investissement ne leur est fourni à l'occasion de la souscription ;
2° Aux réclamations des porteurs de parts ou actionnaires d'OPCVM émanant de clients non professionnels lorsqu'un service d'investissement leur est fourni par la société de gestion de portefeuille lors de la souscription.

III. - Une instruction de l'AMF précise les modalités d'application du présent article.

Article 313-8-1

I. - La société de gestion de portefeuille prend des mesures conformément à l'article 411-138 et établit des procédures et des modalités appropriées afin de garantir qu'elle traitera correctement les réclamations des porteurs de parts ou actionnaires d'OPCVM et que ceux-ci ne sont pas limités dans l'exercice de leurs droits lorsqu'ils résident dans un autre Etat membre de l'Union européenne. Ces mesures permettent aux porteurs de parts ou actionnaires d'OPCVM d'adresser une réclamation dans la langue officielle ou dans l'une des langues officielles de l'Etat membre dans lequel l'OPCVM est commercialisé et de recevoir une réponse dans la même langue.

La société de gestion de portefeuille établit également des procédures et des modalités appropriées pour fournir des informations, à la demande du public, ou, lorsqu'elle gère un OPCVM établi dans un autre Etat de l'Union européenne, des autorités compétentes de l'Etat membre d'origine de cet OPCVM.
Ces dispositions s'appliquent lorsqu'aucun service d'investissement n'est fourni à l'occasion de la souscription.

II. - S'agissant des réclamations adressées par les clients non professionnels, le prestataire de services d'investissement établit des procédures et des modalités appropriées afin de garantir qu'il traitera correctement les réclamations de ces clients et que ceux-ci ne sont pas limités dans l'exercice de leurs droits lorsqu'ils résident dans un autre Etat membre de l'Union européenne. Ces mesures permettent aux clients non professionnels d'adresser une réclamation dans la langue officielle ou dans l'une des langues officielles de l'Etat membre dans lequel le service d'investissement est fourni et de recevoir une réponse dans la même langue.

- **Instruction AMF n°2012-07**

- **CMF**

Article L621-19 La médiation

L'Autorité est habilitée à recevoir de tout intéressé les réclamations qui entrent par leur objet dans sa compétence et à leur donner la suite qu'elles appellent. Elle propose, lorsque les conditions sont réunies, la résolution amiable des différends portés à sa connaissance par voie de conciliation ou de médiation.

La saisine de l'Autorité des marchés financiers, dans le cadre du règlement extrajudiciaire des différends, suspend la prescription de l'action civile et administrative. Celle-ci court à nouveau lorsque l'Autorité des marchés financiers déclare la médiation terminée.

ANNEXE 2 : La politique de gestion des réclamations

Amundi ASSET MANAGEMENT

Amundi Private Equity Funds

TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

Le présent document a été établi en conformité avec l'article 313-8 du Règlement général de l'AMF et avec l'instruction AMF n°2012-07.

Objectif et champ d'application
L'objectif est de garantir à tous nos clients directs ou indirects (par l'intermédiaire de nos différents distributeurs) un traitement gratuit, efficace, égal et harmonisé de leurs éventuelles réclamations.

Définition de la réclamation
Une réclamation se définit comme l'expression écrite ou réceptionnée par tout moyen traçable, actant du mécontentement du client envers Amundi Private Equity Funds. Une simple demande d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation ne constitue pas une réclamation.

Service responsable du traitement des réclamations
Le service Clients d'Amundi Private Equity Funds est responsable de la bonne prise en compte de la réclamation et de sa bonne fin

Modalités de saisine

Les réclamations peuvent être adressées par nos clients, en langue française ou anglaise, à l'attention de leur interlocuteur habituel ou :

- Par courrier à l'adresse suivante :

  Amundi Private Equity Funds
  Service Clients – réclamations
  90 boulevard Pasteur
  75730 Paris Cedex 15

- Par courriel : savpef@amundi.com

Délais de traitement
Un accusé de réception est adressé par Amundi Private Equity Funds dans les **10 jours ouvrables** suivant la réception de la réclamation sauf si cette réponse a déjà été apportée au client dans l'intervalle.
Amundi Private Equity Funds s'engage à apporter une réponse à toute réclamation d'un client, quelle qu'en soit la nature, dans un délai maximum de deux mois à compter de sa réception. Si, en cas de survenance de circonstances particulières, la société de gestion n'est pas en mesure de respecter ce délai, elle informera le client de la raison de ce retard.

Médiation de l'Autorité des Marchés financiers

Si un client n'est pas satisfait de la réponse apportée à sa réclamation, il peut recourir à un médiateur. Pour ce faire, il peut s'adresser par courrier au médiateur de l'AMF à l'adresse suivante :

Médiateur de l'AMF
Autorité des marchés financiers
17 place de la Bourse
75082 PARIS CEDEX 02

Un formulaire de demande de médiation est en ligne sur le site internet de l'AMF (www.amf-france.org).

ANNEXE 3 : Les contacts

- si c'est un client Société Générale :
  Mathieu Clémence-Hélène (S2G); Effi Marc (S2G); Fischer Sébastien (S2G);
  clemence-helene.mathieu@sggestion.fr
  marc.effi@sggestion.fr
  sebastien.fischer@sggestion.fr

- si c'est un client d'une Caisse Régionale de Crédit Agricole :
  Isabelle Laboutique (Amundi RPE Appui réseau Caisses régionales)
  isabelle.laboutique@amundi.com

- si c'est un client du réseau Crédit du Nord :
  Sylvie Richard
  sylvie.rischard@cdn.fr

- si c'est un client LCL : à compléter

Liste des contacts

- Contacts AMUNDI PEF :

- Compliance : Yves de BENNETOT
  yves.debennetot@amundi.com

- Juridique : Hortense Deronchaine hortense.deronchaine@amundi.com

  Risques : Eric BRIENS eric.briens@amundi.com

- SAV : Lydia Mudjeredian lydia.mudjeredian@amundi.com

- SAV : Christel Chalard christel.chalard@amundi.com

- COO : Julien Genis julien.genis@amundi.com

- Direction générale : Pedro Antonio Arias pedro.arias@amundi.com

ANNEXE 4: TYPOLOGIE DES RECLAMATIONS REPORTING AMUNDI PEF

Typologie de réclamation	Nombre réclamations clients reçues	Nombre réclamations rejetées	Nombre réclamations acceptées	Nombre de réclamations avec Impacts Financiers	Nombre de réclamations avec Impacts de réputation /d'image	Nombre de réclamations avec saisine du médiateur
Qualité de l'offre (1):						
Client Direct						
Client Distributeur						
Tarification (2)						
Client Direct						
Client Distributeur						
Délais de traitement d'une opération (3)						
Client Direct						
Client Distributeur						
Contestation d'une opération (4)						
Client Direct						
Client Distributeur						

Le comptage s'effectue du 1er jour au dernier jour de la période

Commentaire des typologies
(1) Qualité de l'offre : performance des produits, reporting, décision de gestion…
(2) Tarification : application…
(3) Délais de traitement d'une opération : délai de traitement d'un ordre…
(4) Contestation d'une opération : breach, conflit d'intérêt …

ANNEXE 5 : FORMAT DU REGISTRE DES RECLAMATIONS

Sera communiqué ultérieurement