



POLITIQUE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

Conformément à l'article 318-10 du règlement général de l'AMF, Demeter a établi la procédure suivante de traitement des réclamations de ses souscripteurs.

Demeter applique par ailleurs les éléments de l'Instruction AMF DOC-2012-07.

1. Qu'est-ce qu'une réclamation ?

Une réclamation correspond à un mécontentement quelconque formulé par écrit ou à l'oral par un souscripteur en lien avec la société de gestion ou les OPC qu'elle gère.

2. Qui contacter en matière de réclamation ?

Toute demande de réclamation est à adresser par courrier ou courriel à :

Demeter Investment Managers

Attn : le Responsable du Contrôle Interne et de la Conformité

7-9 rue La Boétie

75008 Paris

Le courriel du Responsable de la Conformité et du Contrôle Interne de Demeter est disponible sur simple demande à l'adresse : contact@demeter-im.com

3. Principaux éléments de procédure en matière de traitement des réclamations chez Demeter

Demeter rappelle que la procédure de traitement des réclamations est totalement gratuite

Tout souscripteur peut donc gratuitement adresser une réclamation à Demeter.

Demeter traite les réclamations de manière équitable dans le meilleur intérêt des porteurs de parts des OPC qu'elle gère. Demeter traite toute réclamation de ses souscripteurs qu'elles soient réalisées en français ou dans une langue officielle d'un autre Etat de l'Union Européenne où l'un de ses OPC est commercialisé.

Demeter s'assure que le traitement des réclamations est réalisé par un personnel compétent qui dispose des ressources, des connaissances et de l'expérience adéquate pour effectuer ce traitement.

Toute réponse à une réclamation est réalisée par Demeter par écrit et fait l'objet d'une validation par le Responsable de la Conformité et du Contrôle Interne de Demeter.

4. Délai de traitement et modalités de réponses

Dès réception de la réclamation, Demeter procède à son enregistrement et informe le souscripteur de la réception de sa réclamation sous un délai de dix jours à compter de l'envoi de la réclamation.

L'accusé de réception mentionne également la possibilité pour le souscripteur, en cas de réponse non satisfaisante de Demeter ou de non-réponse de Demeter, de saisir le médiateur de l'AMF. L'accusé de réception comporte également les coordonnées de la personne en charge du traitement de la réclamation que le souscripteur peut contacter pour toute question.

Une réponse à la réclamation est apportée dans un délai maximal de deux mois sauf circonstances particulières à compter de l'envoi de la demande.

Le traitement de la réclamation est gratuit.

Le courrier de réponse indique enfin les coordonnées du médiateur de l'AMF qui peut être saisi gratuitement en second lieu, si la réponse apportée par Demeter n'est pas satisfaisante soit par courrier :

Médiateur de l'AMF

17 place de la Bourse

75082 Paris Cedex 2

Ou par voie électronique : <http://www.amf-france.org/le-mEDIATEUR>

Lien vers la charte du médiateur : <https://www.amf-france.org/fr/le-mEDIATEUR-de-lamf/le-mEDIATEUR-mode-dEMPLOI/quelles-REGLES-ENCADRENT-la-MEDIATION>

Lien vers le formulaire de médiation AMF : <https://www.amf-france.org/fr/le-mEDIATEUR-de-lamf/votre-dossier-de-mEDIATION/vous-voulez-dePOSER-UNE-demande-de-mEDIATION>

Si vous décidez de saisir le médiateur de l'AMF, ce qui est gratuit, votre choix est définitif

La société de gestion tient à la disposition de toute personne qui en fait la demande, sa politique de traitement des réclamations dans son intégralité.