

# UNIVERSE

<b>Hedge Finance UAB</b>	Référence 17
<b>Procédure relative aux traitements des réclamations</b>	
Emetteur : Hedge Finance UAB	Destinataires : Tous collaborateurs
Périmètre d'application : Toute l'organisation de Hedge Finance	
Version : Octobre 2024	

## Historique du document

Version	Date	Rédacteur	Valideur	Objet de la mise à jour
V1	7/10/2024	Hedge Finance UAB	Hedge Finance UAB	Version initiale

## Conservation du document

Dossier partagé Hedge Finance

## Résumé de la procédure

Cette procédure a pour objet de :

- présenter les mesures mises en œuvre au sein de Hedge Finance ;
- détailler les obligations et diligences qui en résultent pour les collaborateurs ;
- rappeler les mesures des contrôles permanent et périodique en place ;
- préciser les références réglementaires applicables.

## Important

Cette procédure est :

- mise en œuvre sous la responsabilité du PDG et du responsable de la conformité ;
- actualisée autant que nécessaire, notamment en cas d'évolution réglementaire et de changement d'organisation ou de gouvernance ;
- révisée a minima une fois par an.

# SOMMAIRE

## 1. CONTEXTE DE LA PROCÉDURE

- 1.1. INTRODUCTION
- 1.2. DÉFINITION UTILE
- 1.3. CHAMP D'APPLICATION DE LA PROCÉDURE
- 1.4. RAPPEL DES OBLIGATIONS

## 2. RÈGLES APPLICABLES AU TRAITEMENT DES PLAINTES ET RÉCLAMATIONS

- 2.1. OBLIGATION D'INFORMATION DE LA CLIENTÈLE
- 2.2. ÉTAPES PRÉLIMINAIRES AU TRAITEMENT D'UNE PLAINTE OU RÉCLAMATION
- 2.3. ORGANISATION DU TRAITEMENT DES PLAINTES ET RÉCLAMATIONS
  - 2.3.1. Traitement
  - 2.3.2. Réponse
- 2.4. ETUDE APPROFONDIE -PROLONGATION DU DÉLAI INITIAL – RECOURS A LA MEDIATION
  - 2.4.1. Etude approfondie
  - 2.4.2. Prolongation du délai initial
  - 2.4.3. Recours au Médiateur de l'AMF
- 2.5. CLÔTURE DES PLAINTES ET RÉCLAMATIONS

## 3. SUIVI DU TRAITEMENT DES PLAINTES ET RÉCLAMATIONS

- 3.1. ANALYSE DES PLAINTES ET RÉCLAMATIONS
- 3.2. GESTION DE PLAINTES ET RÉCLAMATIONS CONSTITUTIVES D'UN DYSFONCTIONNEMENT
  - 3.2.1. Gestion
  - 3.2.2. Suivi
- 3.3. REGISTRE DES PLAINTES
- 3.4. GESTION DU SUIVI DU TRAITEMENT DES PLAINTES ET RÉCLAMATIONS

## 4. CONTRÔLES PERMANENT ET PÉRIODIQUE

- 4.1. CONTRÔLES DE 1ER NIVEAU
- 4.2. CONTRÔLES DE 2EME NIVEAU
- 4.3. CONTRÔLE PÉRIODIQUE

## 5. RÉGLEMENTATION & DOCTRINE APPLICABLES

- 5.1. DIRECTIVE (UE) N°2015/65 DU 15 MAI 2014
- 5.2. RÈGLEMENT DÉLÉGUÉ (UE) N°2015/565 DU 25 AVRIL 2016
- 5.3. REGLEMENT GENERAL AMF
- 5.4. DOCTRINE ET PRATIQUES PROFESSIONNELLES

## ANNEXES

- ANNEXE 1 : REGISTRE DES PLAINTES ET DES RÉCLAMATIONS

# 1. CONTEXTE DE LA PROCÉDURE

## 1.1. INTRODUCTION

Dans le cadre de l'exercice de ses activités, Hedge Finance (« la Société ») a l'obligation de mettre en place des règles et procédures afin de garantir le respect des dispositions légales et réglementaires qui lui sont applicables.

En vue du traitement raisonnable et rapide des réclamations et plaintes adressées, la Société met en place la présente procédure. Celle-ci a pour rôle d'identifier les circonstances et d'énoncer les mesures raisonnables à suivre à l'effet de gérer le traitement des plaintes émises. Elle est adoptée au regard de la taille, de l'organisation, de la nature, l'échelle, et de la complexité des activités de la Société.

Toutes les mesures sont prises pour garder opérationnelle cette procédure. Elle fait l'objet d'une mise à jour en fonction de l'évolution tant de l'actualité réglementaire en la matière, que des activités de Hedge Finance.

## 1.2. DÉFINITION UTILE

Une réclamation est : « toute plainte introduite auprès d'un professionnel pour faire reconnaître un droit ou redresser un préjudice ».

Au sein de Hedge Finance, la notion de réclamation désigne toute déclaration, orale ou écrite, adressée par un investisseur (ancien ou potentiel investisseur sollicité), à une juridiction ou une instance arbitrale actant de son mécontentement qu'il soit justifié ou non.

Cette notion englobe tout type de grief d'insatisfaction :

- Découlant de la prestation fournie ;
- Concernant un produit ou un service financier, le défaut de fournir un tel produit ou service ou le paiement de frais ou commissions ;
- Concernant les différents tarifs ;
- Relatif à une fraude ou un dommage subi par le client ;
- Résultant d'un simple contact, d'un refus de fourniture de service ou d'un manquement allégué à une réglementation.

**A l'inverse, une simple demande d'information, de négociation tarifaire, de classification, d'avis ou de prestation, ne constitue pas une réclamation. Il en est de même pour le signalement d'incidents courants dans le traitement des opérations.**

### 1.3. CHAMP D'APPLICATION DE LA PROCÉDURE

La présente procédure définit les principales règles applicables en matière de traitement des réclamations clients de la Société. Elle précise les modalités de :

• Information & Réception	• Traitement & Médiation
• Suivi & Contrôle	• Correction des dysfonctionnements

### 1.4. RAPPEL DES OBLIGATIONS

- Traiter chaque investisseur avec respect, courtoisie et confidentialité ;
- Mettre à disposition gratuitement pour chaque investisseur toutes les informations relatives à ce dispositif de réclamations ;
- Exercer via la fonction Conformité une vigilance permanente, indépendante du respect de l'intégrité du marché et des règles de bonne conduite professionnelle ;
- Analyser et traiter efficacement tous commentaires émis et/ou plaintes soumises de chaque investisseur ;
- Garantir si sollicitée la confidentialité du plaignant.

## 2. RÈGLES APPLICABLES AU TRAITEMENT DES PLAINTES ET RÉCLAMATIONS

### 2.1. OBLIGATION D'INFORMATION DE LA CLIENTÈLE

Le dispositif de traitement des réclamations de Hedge Finance doit fournir à la clientèle une information claire, précise, visible, accessible et compréhensible.

INSTITUTIONNELLE	PRÉCONTRACTUELLE	CONTRACTUELLE
<p><b>Inform</b>er via le site internet l'ensemble des parties prenantes à savoir les clients ou non et les différents partenaires de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'existence du dispositif,</li> <li>• La procédure en cas de réclamation,</li> <li>• Les coordonnées du service en charge du Traitement des réclamations par courrier : 25 Rue de l'Université – 69007 Lyon/par courriel : service.client@universe-bank.com</li> <li>• Les délais de traitement,</li> <li>• Le protocole de médiation accompagné des détails afférents.</li> </ul>	<p>Indiquer l'existence du dispositif dans et/ou sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les plaquettes commerciales,</li> <li>• Les conditions générales,</li> <li>• Le site internet de la Société.</li> </ul>	<p>En cas de réclamation relative à l'exécution du contrat ou l'opération :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Désigner qui contacter,</li> <li>• Donner les coordonnées du médiateur de la Bank of Lithuania si médiation requise par courrier,</li> <li>• Décrire les conditions de saisine de la médiation.</li> </ul>

### 2.2. ÉTAPES PRÉLIMINAIRES AU TRAITEMENT D'UNE PLAINTE OU RÉCLAMATION

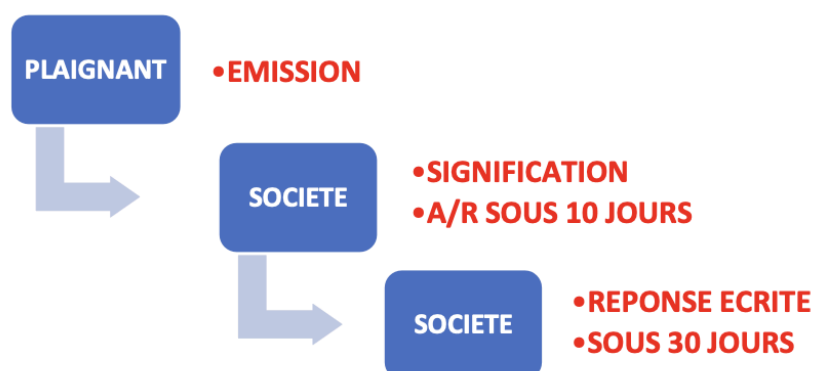
Le suivi régulier et formalisé de la gestion des réclamations clients est une obligation réglementaire imposée dans le cadre de la protection de la clientèle.

IDENTIFICATION	RÉCEPTION	ENREGISTREMENT
<p><b>S'assurer de :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La mise en place et la coordination efficace et efficiente de points de collecte par tous ses partenaires,</li> <li>• La transmission systématique et dans le délai imparti de toute plainte et/ou informations collectées,</li> <li>• Une résolution rapide de la plainte,</li> <li>• L'absence de préjudice à une tierce partie (impliquée ou non).</li> </ul>	<p><b>Prévoir :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La désignation de la personne en charge du traitement des données collectées via un accès sécurisé,</li> <li>• La catégorisation des réclamations reçues par : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Objet et type de grief ;</li> <li>- Montant de la réclamation ;</li> <li>- Sévérité au regard du risque de réputation.</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>Veiller à :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'envoi de l'accusé réception de la plainte portée à sa connaissance,</li> <li>• L'enregistrement des données relatives à chaque plainte dans le registre de plaintes.</li> </ul>

### 2.3. ORGANISATION DU TRAITEMENT DES PLAINTES ET RÉCLAMATIONS

#### 2.3.1. Traitement

L'organisation du traitement des plaintes et réclamations s'articule comme suit :



### 2.3.2. Réponse

Toute réponse à une plainte est écrite, sauf demande expresse contraire du plaignant. La preuve du traitement est matérialisée par une conclusion écrite du règlement de la plainte.

Cette réponse de la Société comprend :

- La date de réception de la plainte ;
- Les détails relatifs au plaignant ;
- Une déclaration précisant si la plainte est justifiée ou non ;
- La date et la manière dont la plainte a été réglée ;
- La signature du Responsable en charge du traitement de la plainte.

## 2.4. ETUDE APPROFONDIE -PROLONGATION DU DÉLAI INITIAL – RECOURS A LA MEDIATION

### 2.4.1. Etude approfondie

- L'instruction d'une plainte peut nécessiter des investigations complémentaires dont une étude approfondie au-delà du délai initial de 30 jours.

### 2.4.2. Prolongation du délai initial

- La collecte des éléments de réponse requis peut être prolongée d'un délai identique à l'initial face à leur indisponibilité de production immédiate, ou pour tout autre motif légitime.
- Le plaignant est informé par tous moyens des motifs de la prolongation et du délai supplémentaire de 30 jours.

### 2.4.3. Recours au Médiateur de l'AMF

En cas de rejet de la réclamation et/ou de l'incapacité de Hedge Finance à donner une réponse satisfaisante, la Société s'engage auprès du plaignant à :

- fournir une explication complète de sa position au sujet de la réclamation ;
- communiquer les coordonnées visées ci-dessus du Médiateur de l'AMF attribué à la Société.

## 2.5. CLÔTURE DES PLAINTES ET RÉCLAMATIONS

A la suite des réponses apportées à la réclamation, trois scénarios de clôture sont possibles :

CLOTÛRE OU ABANDON	PASSAGE EN CONTENTIEUX	ACCORD TRANSACTIONNEL
<p><b>Deux cas de figure :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Le client approuve la réponse formulée par la Société et la relation d'affaires se poursuit.</li><li>• Le client ne donne pas suite à la réponse formulée par la Société, mais la relation d'affaires se poursuit.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Une procédure contentieuse est engagée par le client, insatisfait par les justifications apportées par la Société.</li><li>• Le dossier est transmis à la filière juridique avec, si nécessaire, le support d'avocats externes.</li><li>• Le Responsable du traitement des réclamations clôture le dossier en précisant sa transmission à la filière juridique dans le cadre du contentieux.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Le client n'est pas satisfait par les explications fournies mais accepte une proposition de dédommagement proposée par la Société.</li><li>• L'acceptation du client est formalisée par un accord transactionnel signé des deux parties, et dûment conservé par la Société.</li></ul>

## **3. SUIVI DU TRAITEMENT DES PLAINTES ET RÉCLAMATIONS**

### **3.1. ANALYSE DES PLAINTES ET RÉCLAMATIONS**

Le suivi régulier et formalisé de la gestion des réclamations clients est une obligation réglementaire imposée dans le cadre de la protection de la clientèle. Ce suivi doit permettre d'effectuer un rapport régulier à la Direction générale et d'identifier notamment :

- Les manquements et mauvaises pratiques en matière de protection de la clientèle;
- Les failles du processus de traitement des réclamations susceptibles de nuire à la protection des intérêts de la clientèle, de constituer ou de favoriser la survenance d'un risque opérationnel et/ou un risque de réputation.

La fonction Conformité s'assure que l'analyse faite des réclamations permet de :

- identifier les risques et problèmes sous-jacents ;
- définir et mettre en œuvre des actions correctrices appropriées ;
- alimenter le rapport annuel établi.

### **3.2. GESTION DE PLAINTES ET RÉCLAMATIONS CONSTITUTIVES D'UN DYSFONCTIONNEMENT**

Les réclamations constitutives d'un dysfonctionnement au sein de Hedge Finance font l'objet d'un encadrement et d'un suivi particulier.

#### **3.2.1. Gestion**

- La réclamation est enregistrée sur le registre (annexe 1) ;
- Le dysfonctionnement est remonté à la Direction Générale ;
- Des mesures correctrices/préventives sont proposées par le responsable du service concerné après analyse de la cause, de la gravité et de la fréquence de la réclamation.

#### **3.2.2. Suivi**

- Le suivi des contestations et la résolution du dysfonctionnement sont assurés par le Responsable Support. Toutefois, la Direction générale peut désigner une autre personne pour le traitement.
- Le Comité Exécutif de la Société effectue une revue du bilan des plaintes et réclamations présenté par le Responsable Support.



### **3.3. REGISTRE DES PLAINTES**

Un registre des plaintes est tenu au siège social de la Société par la personne en charge de leur traitement. Il a pour objectif d'en faciliter leur traitement. Le registre contient notamment les informations suivantes :

- Individualisation et numérotation par année de chaque plainte ;
- Date de réception de chaque plainte ;
- Identification du plaignant ;
- Nature de la plainte ;
- Motif(s) de la plainte ;
- Description et Objet de l'enquête, le cas échéant ;
- Estimation du montant du dommage, le cas échéant ;
- Date de la réponse pour chaque plainte (+ copie de la réponse) ;
- Mesures prises pour éliminer la cause.

### **3.4. GESTION DU SUIVI DU TRAITEMENT DES PLAINTES ET RÉCLAMATIONS**

La Société se réserve le droit de :

- communiquer à des personnes tierces toutes informations non confidentielles relatives aux plaintes ;
- planifier un audit à préavis court pour vérifier les mesures correctrices prises par l'Organisme faisant l'objet de la plainte.

Le Directeur, avec le concours de la fonction Conformité veillent à l'effectivité et l'adéquation du dispositif.

Le suivi des plaintes, et le cas échéant, la rédaction de réponses dans les meilleurs délais sont assurées par la fonction Conformité.

La fonction Conformité veille également à la mise en œuvre de la présente politique et à son application.

## **4. CONTRÔLES PERMANENT ET PÉRIODIQUE**

### **4.1. CONTRÔLES DE 1<sup>ER</sup> NIVEAU**

Le 1er niveau de contrôle est assuré par le Directeur au fil de l'eau.

Ces contrôles concernent notamment :

- Le processus du traitement des plaintes et réclamations,
- La tenue et la mise à jour du registre des réclamations,
- La remontée de toutes les réclamations et les anomalies constatées,
- La mise en œuvre des actions correctrices approuvées,
- L'établissement des différents rapports en matière de réclamations,
- Le respect de la procédure par les collaborateurs.

De manière spécifique, le Directeur a pour mission de :

- Vérifier la robustesse du processus de traitement des plaintes et réclamations,
- Veiller à la tenue et la mise à jour du registre des plaintes et des réclamations,
- S'assurer de la remontée et du traitement de toutes réclamations et/ou anomalies constatées,
- Suivre la mise en œuvre des actions correctrices,
- Vérifier le respect de l'application du dispositif par les collaborateurs.

## **5. RÉGLEMENTATION & DOCTRINE APPLICABLES**

### **5.1. DIRECTIVE (UE) N°2015/65 DU 15 MAI 2014**

*...Concernant les marchés d'instruments financiers*

#### **Art. 75 – Mécanisme extrajudiciaire de règlement des plaintes des consommateurs**

1. Les États membres veillent à l'institution de procédures de plainte et de recours efficaces permettant le règlement extrajudiciaire des litiges en matière de consommation concernant les services d'investissement et les services auxiliaires fournis par les entreprises d'investissement, en faisant appel, le cas échéant à des organismes existants. Les États membres veillent également à ce que toutes les entreprises d'investissement adhèrent à un ou plusieurs des organismes qui mettent en œuvre ces procédures de plainte et de recours.

2. Les États membres veillent à ce que ces organismes coopèrent activement avec leurs homologues d'autres États membres à la résolution des litiges transfrontières.

3. Les autorités compétentes notifient à l'AEMF les procédures de plainte et de recours visées au paragraphe 1 qui sont disponibles sur leur territoire.

L'AEMF publie et tient à jour sur son site internet une liste de tous les mécanismes extrajudiciaires.

### **5.2. RÈGLEMENT DÉLÉGUÉ (UE) N°2015/565 DU 25 AVRIL 2016**

*...Complétant la Directive 2014/65/UE du Parlement européen et du Conseil sur les exigences organisationnelles et les conditions d'exercice applicables aux entreprises d'investissement*

#### **Art. 26 – Traitement des plaintes (article 16, paragraphe 2, de la directive 2014/65/UE)**

1. Les entreprises d'investissement établissent, mettent en œuvre et maintiennent des politiques et des procédures efficaces et transparentes de gestion des réclamations pour le traitement rapide des réclamations des clients ou des clients potentiels. Les entreprises d'investissement tiennent un registre des réclamations reçues et des mesures prises pour leur résolution. La politique de gestion des réclamations doit fournir des informations claires, précises et à jour sur le processus de traitement des réclamations. Cette politique est avalisée par l'organe de direction de l'entreprise.

2. Les entreprises d'investissement publient les détails de la procédure à suivre lors du traitement d'une plainte. Ces détails comprennent des informations sur la politique de

gestion des réclamations et les coordonnées de la fonction de gestion des réclamations. L'information doit être fournie aux clients ou clients potentiels, sur demande ou lors de l'accusé de réception d'une plainte. Les entreprises d'investissement permettent aux clients et aux clients potentiels de déposer gratuitement des réclamations.

3. Les entreprises d'investissement mettent en place une fonction de gestion des plaintes chargée d'enquêter sur les plaintes. Cette fonction peut être exercée par la fonction de conformité.

4. Lorsqu'elles traitent une réclamation, les entreprises d'investissement communiquent clairement avec leurs clients ou clients potentiels, dans un langage simple et facile à comprendre, et répondent à la réclamation dans les meilleurs délais.

5. Les entreprises d'investissement communiquent la position de l'entreprise sur la plainte aux clients ou clients potentiels et informent les clients ou clients potentiels de leurs options, y compris qu'ils peuvent être en mesure de renvoyer la plainte à une entité de règlement extrajudiciaire des litiges, (...) relative au REL des consommateurs ou que le client peut être en mesure d'intenter une action civile.

6. Les entreprises d'investissement fournissent des informations sur les plaintes et le traitement des plaintes aux autorités compétentes concernées et, le cas échéant en vertu du droit national, à une entité de règlement extrajudiciaire des litiges (ADR).

7. La fonction de conformité des entreprises d'investissement analyse les plaintes et les données de traitement des plaintes pour s'assurer qu'elles identifient et traitent tout risque ou problème.

## **Historique des modifications :**

Création le 07/10/24

Dernière modification le 08/10/24



