



# Politique de traitement des réclamations

iM Global Partner

3 novembre, 2022



# Table des matières

1.	Objet	3
2.	Traitement des réclamations	3
3.	Informations aux investisseurs	4

# 1. Objet

Conformément aux articles 321-40 et 321-41 du règlement général de l'Autorité des marchés financiers (AMF), ce document présente la démarche adoptée par iM Global Partner (y compris ses succursales) pour le traitement des sinistres.

Ce document est disponible sur [www.imgp.com](http://www.imgp.com)

Les données relatives aux réclamations sont archivées dans un délai de deux mois à compter de la clôture du traitement et conservées pendant une durée maximale de 5 ans.

iM Global Partner Asset Management S.A., iM Global Partner UK, iM Global Partner Italy, iM Global Partner Spain, iM Global Partner Germany, iM Global Partner Switzerland ont des politiques spécifiques également disponibles sur [www.imgp.com](http://www.imgp.com).

## 2. Traitement des réclamations

Une réclamation et/ou une plainte est toute expression d'insatisfaction relative à la fourniture d'un service ou à l'absence de fourniture d'un service à la Compagnie afin de reconnaître un droit ou de réparer un préjudice en dehors des relations commerciales habituelles telles que les négociations contractuelles.

La réclamation/plainte doit être étayée par une déclaration du plaignant des raisons sur lesquelles elle se fonde ainsi que, entre autres, les informations/documents suivants :

- un document démontrant l'autorité appropriée de la personne formulant la réclamation/plainte, dans le cas où

cette personne est distincte du plaignant et agit en son nom,

- un exposé détaillé et chronologique des faits à l'origine de la réclamation/plainte, y compris tout(s) document(s) et/ou correspondance pertinent(s) (le cas échéant) ;
- tout autre détail pertinent concernant la plainte.

- une copie d'un document d'identification valide du plaignant (personne physique) ou, lorsque le plaignant est une personne morale, de la personne physique représentant cette personne morale.

Le département de conformité est immédiatement informé de la réclamation et impliqué dans son traitement. Un traitement sans délai par la personne ou le service qui l'a reçue est initié. Ce service ou cette personne dispose de 10 jours ouvrables à compter de la réception pour envoyer un accusé de réception au plaignant avec le soutien du Service de la conformité.

L'entreprise peut demander au réclamant de fournir d'autres informations nécessaires. Afin de répondre à la réclamation, la Compagnie effectue toutes les enquêtes nécessaires et collecte toutes les preuves et informations pertinentes sur chaque plainte.

Une réponse est envoyée au réclamant dans un délai d'un mois à compter de la réception de la réclamation par iM Global Partner, dans la langue dans laquelle la réclamation a été faite (à condition qu'il s'agisse d'une langue officielle d'un État dans lequel le fonds concerné a été commercialisé). Un rapport régulier comprenant la liste des réclamations en cours de traitement et des réclamations passées adressées à iM Global Partner ainsi que le suivi des réponses et des délais est remis à la direction.

### 3. Informations aux investisseurs

Toute réclamation peut être adressée à votre contact habituel au sein d'iM Global Partner ou au Compliance Département à l'adresse suivante :

iM Global Partner  
RCCI  
5 rue Royale  
75008 Paris - FRANCE

Ou par e-mail :

[eucompliance@imgp.com](mailto:eucompliance@imgp.com)

Les porteurs sont également informés de la possibilité de s'adresser gratuitement au médiateur de l'AMF en cas d'insatisfaction quant à la réponse à leur réclamation en utilisant le formulaire électronique disponible sur le site de l'AMF.

<https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur-de-lamf/votre-dossier-de-mediation/vous-voulez-deposer-une-demande-de-mediation>

ou par courrier à l'adresse suivante :

Le médiateur de l'AMF  
17 place de la Bourse  
75082 Paris Cedex 2 - France

# Annexe I : Registre des réclamations

Date de réception de la réclamation	Nom du client	Motif de la réclamation	Dysfonctionnement relevé	Réponse apportée au client	Date de validation de la réponse par les dirigeants et le RCSI	Date d'envoi de l'accusé de réception	Date de contact Avec le médiateur