

PROCEDURE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

Le présent document, établi conformément aux articles 318-10 et 318-10-1 du Règlement Général de l'AMF et à l'instruction AMF n° 2012-07, est destiné à informer la clientèle d'EM8 Private Equity sur sa procédure de traitement des réclamations. Cette procédure concerne toutes les réclamations, quel que soit le client, le produit ou service mis en cause et la nature de la réclamation.

I. Qu'est qu'une réclamation ?

Une réclamation est une déclaration du client actant de son mécontentement envers EM8 Private Equity ou relatif à un service d'investissement fourni par EM8 Private Equity. Une demande d'information, d'avis, de clarification de service ou de prestation n'est pas une réclamation.

II. Comment contacter EM8 Private Equity ?

Le traitement des réclamations est gratuit. La réclamation peut être reçue par tout moyen, par courrier ou par email :

EM8 Private Equity
4, rue Cambon
75001 Paris
contact@em8pe.com

III. Processus de traitement des réclamations

La personne en charge du traitement est chargée :

- de l'identification du problème, de la délimitation de son périmètre et de la clarification des faits ;
- de l'élaboration du dossier réunissant toutes les pièces nécessaires au traitement de la réclamation ;
- de la qualité de la réponse apportée au client, dans les délais impartis et en respectant les différents niveaux hiérarchiques à impliquer suivant la réclamation ;

- de l'information interne (information au management, informations transversales...);
- d'informer le client de la prise en charge de sa réclamation et du délai de réponse.

La Société s'engage à respecter les délais suivants :

- dix jours ouvrables maximum à compter de la réception de la réclamation, pour en accuser réception, sauf si la réponse elle-même est apportée au client dans ce délai ;
- deux mois maximum pour répondre à la réclamation suivant la date de réception de la réclamation sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées.

La Société de Gestion s'efforcera d'apporter une réponse dans les plus brefs délais. Par ailleurs, si la complexité de la résolution entraîne un dépassement des délais, le client sera avisé.

Le collaborateur d'EM8 Private Equity à qui cette réclamation est adressée répond aux demandes d'informations du client sur le déroulement du traitement de sa réclamation. Il le tient informé du déroulement lorsque, en cas de survenance de circonstances particulières, les délais sur lesquels le professionnel s'est engagé ne peuvent pas être respectés.

IV. Recours au médiateur

En cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à votre réclamation, vous pourrez saisir :

Autorité des Marchés Financiers
Madame Marielle Cohen-Branche
Médiateur de l'AMF
17, place de la Bourse
75082 Paris Cedex 02

Pour plus d'informations : <https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur/presentation>

Le présent document, établi conformément aux articles 318-10 et 318-10-1 du Règlement Général de l'AMF et à l'instruction AMF n° 2012-07, est destiné à informer la clientèle d'EM 8 PE sur sa procédure de traitement des réclamations.

Cette procédure concerne toutes les réclamations, quel que soit le client, le produit ou service mis en cause et la nature de la réclamation.