

POLITIQUE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS DE RGREEN INVEST - 2024

Document public, diffusé sur le site www.rgreeninvest.com

1. Objet

Ce document présente l'approche retenue par RGREEN INVEST dans le traitement des réclamations vis-à-vis de ses clients / investisseurs / porteurs de parts et contreparties.

Conformément à l'article 318-10 du Règlement Général de l'AMF, « *la société de gestion de portefeuille établit et maintient opérationnelle une procédure efficace et transparente en vue du traitement raisonnable et rapide des réclamations adressées par l'ensemble des porteurs de parts ou actionnaires de FIA lorsqu'aucun service d'investissement ne leur est fourni à l'occasion de la souscription.* »

Pour RGREEN INVEST le principe de primauté des intérêts de ses clients est primordial. La société de gestion a ainsi établi un dispositif de gestion des réclamations clients qui a pour vocation de traiter de manière efficace, transparente et avec la même attention, l'ensemble des réclamations des clients.

2. Approche retenue par RGREEN INVEST

RGREEN INVEST est une société de gestion agréée par l'AMF qui gère des fonds de droit français. RGREEN INVEST a mis en place des dispositifs de traitement des réclamations pour chaque fonds sous gestion répondant aux exigences réglementaires.

Dans le cadre du dispositif de traitement des réclamations, RGREEN INVEST s'engage à mettre en œuvre les actions suivantes :

- I. Accuser réception de la réclamation dans un délai de 10 jours ouvrables maximum à compter de la réception de la réclamation sauf si la réponse a elle-même été apportée à l'investisseur dans ce délai.
- II. Répondre à chaque réclamation dans un délai de 2 mois maximum à réception de la réclamation sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées. Si en cas de survenance de circonstances particulières, la société RGREEN INVEST n'était pas en mesure de respecter ces délais, elle s'engage à transmettre une information concernant la raison de ce retard.
- III. Centraliser et archiver toutes les réclamations reçues, sous réserve des différentes réglementations et procédures en œuvre.
- IV. Impliquer les fonctions relation investisseurs (en charge de la réception et du traitement des réclamations), Conformité et Contrôle Interne (en charge du suivi), ainsi que les instances dirigeantes grâce à des reporting réguliers.

3. Service Relations Investisseurs

Pour toute réclamation, merci de bien vouloir nous contacter :

Par courrier à l'adresse suivante :

Stéphanie Bégué – RGREEN INVEST

47-51 rue de Chaillot – 75016 Paris

Par mail : sbegue@rgreeninvest.com

4. Médiateur de l'AMF

Si la réponse à votre réclamation ne venait pas à vous satisfaire, vous avez la possibilité de faire appel, sans frais, au médiateur de l'Autorité de Marchés Financiers :

Médiateur de l'AMF
Autorité des Marchés Financiers
17, Place de la Bourse
75082 Paris Cedex 02.

Le formulaire de demande de médiation auprès de l'AMF ainsi que la charte de la médiation sont disponibles sur le site <http://www.amf-france.org>