

PROCEDURE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

Version actualisée en Juin 2018

TWENTY FIRST CAPITAL informe sa clientèle qu'elle a établi et qu'elle met en œuvre une **procédure efficace et transparente de traitement des réclamations** adressées par ses clients, existants ou potentiels, et enregistre chaque réclamation et les mesures prises en vue de leur traitement. Cette procédure est conforme à l'instruction AMF n°2012-07. Elle a pour objet de permettre un **traitement égal et harmonisé des réclamations**.

Conformément au Règlement Général de l'AMF, cette procédure de traitement des réclamations s'applique :

- (i) aux réclamations de l'ensemble des porteurs de parts ou actionnaires d'OPCVM ou de FIA lorsque aucun service d'investissement ne leur est fourni à l'occasion de la souscription ;
- (ii) aux réclamations des porteurs de parts ou actionnaires d'OPCVM ou de FIA lorsqu'un service d'investissement leur est fourni par la société de gestion de portefeuille lors de la souscription ;
- (iii) aux réclamations de clients à qui un service d'investissement (gestion de portefeuille pour le compte de tiers) est fourni par la société de gestion de portefeuille ;
- (iv) aux réclamations reçues en France, au Luxembourg ou en Angleterre.

Par *réclamation*, il faut entendre une déclaration actant du mécontentement du client envers TWENTY FIRST CAPITAL. Ne sont pas considérées comme des réclamations, les demandes d'information, de clarification, d'avis, de prestation ou de service.

Pour son meilleur traitement, toute réclamation transmise par courrier doit être adressée au Secrétaire Général – RCCI de TWENTY FIRST CAPITAL à l'adresse postale : 53 Quai d'Orsay – 75007 PARIS, FRANCE.

Les réclamations peuvent également être adressées à l'adresse email suivante : sophie.lim@twentyfirstcapital.com ou auprès de votre interlocuteur habituel au sein de la société de gestion TWENTY FIRST CAPITAL.

Toutes les réclamations reçues par la société de gestion seront centralisées auprès du Secrétaire Général - RCCI, qui se rapprochera de toute expertise nécessaire pour le meilleur traitement des réclamations. Ce dernier dispose de l'expérience et de la connaissance nécessaire lui permettant de vous apporter une réponse rapide et raisonnable à toutes réclamations.

TWENTY FIRST CAPITAL accusera réception de votre réclamation dans un délai maximum de 10 jours ouvrables, sauf si une réponse vous a été faite avant l'expiration de ce délai. **Une réponse à la réclamation concernée sera formulée dans un délai maximum de deux mois à réception de ladite réclamation**, sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées. En cas d'impossibilité d'apporter une réponse dans ce délai, TWENTY FIRST CAPITAL prendra attache avec le client concerné pour l'informer précisément de la raison de ce retard et indiquer dans quel délai une réponse pourra être formulée. TWENTY FIRST CAPITAL tiendra informé le client à l'origine de la réclamation du déroulement du traitement de cette dernière.

Les clients résidant dans un autre Etat membre de l'Union Européenne peuvent adresser leurs réclamations dans les langues officielles des Etats membres dans lesquels les OPCVM ou FIA gérés par TWENTY FIRST CAPITAL sont commercialisés ou les services d'investissement fournis.

Le traitement des réclamations est gratuit, aucun frais ne sera facturé par TWENTY FIRST CAPITAL pour le traitement de la réclamation. La plus grande confidentialité sera assurée dans le traitement de la réclamation, à l'exception des cas où la loi en disposerait strictement autrement ou en cas de demande d'information émanant d'une autorité de tutelle ou encore d'une autorité administrative ou judiciaire compétente. TWENTY FIRST CAPITAL archivera tout dossier afférent à une réclamation pendant une durée minimum de 5 ans à compter de la réception de ladite réclamation.

En cas de réponse non satisfaisante à une réclamation, **tout client peut faire appel au Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers** :

- par écrit : Médiateur de l'AMF
Autorité des Marchés Financiers - 17 place de la Bourse 75082 PARIS CEDEX 02
- par saisine électronique : http://www.amf-france.org/le_mediateur

La charte de la médiation est disponible à l'adresse électronique suivante :

<http://www.amf-france.org/Le-mediateur-de-l-AMF/Presentation.html#charte>