



**Cybèle**  
ASSET MANAGEMENT

# **Politique de traitement des réclamations**





## 1. Portée de la procédure

Cybèle Asset Management se doit d'établir, mettre en œuvre et maintenir opérationnelle une procédure transparente garantissant un traitement efficace, égal et harmonisé des plaintes et des réclamations adressées par l'ensemble des porteurs/actionnaires ou prospects, qu'ils soient professionnels ou non professionnels.

On entend par plainte ou réclamation une déclaration actant le mécontentement d'un porteurs/actionnaires envers un professionnel. Une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification ou une demande d'avis n'est pas une plainte/réclamation.

Cette procédure concerne les porteurs des parts/actionnaires des OPC gérés par Cybèle AM. Elle a pour objectif le suivi qualitatif permanent des prestations et, lorsque cela est nécessaire, l'amélioration des prestations fournies.

En cas d'impact financier dépassant 5% du montant des fonds propres réglementaires d'Cybèle AM, la SGP prend les mesures nécessaires pour informer l'autorité de tutelle.

Les porteurs/ actionnaires des OPCVM sont informés de l'**existence** de cette politique, des modalités et de la **gratuité** de la démarche via le lien suivant du site internet de Cybèle AM <https://www.cybele-am.com/documents-reglementaires/>.

## 2. Organisation du traitement des réclamations et des plaintes

Cybèle AM a mis en place une organisation du traitement des réclamations et des plaintes qui :

- permet au porteur/actionnaire de présenter sa réclamation gratuitement à son interlocuteur habituel ;
- permet de respecter les délais de traitement qui ont été communiqués au porteurs/actionnaires, à savoir :
  - dix jours ouvrables maximum à compter de l'envoi de la réclamation, pour en accuser réception, sauf si la réponse elle-même est apportée au porteurs/actionnaires dans ce délai ;
  - deux mois maximum entre la date de l'envoi de la réclamation et la date d'envoi de la réponse au porteurs/actionnaires sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées ;
- prévoit les modalités d'enregistrement des réclamations et du suivi de leur traitement en interne (Annexe 2 de la présente procédure).

L'article 321-41 impose aux sociétés de gestion de portefeuille un suivi similaire pour les porteurs/actionnaires résidant dans un autre Etat membre de l'Union Européenne et ce tant pour l'activité de gestion collective.



### 3. Accès au système de traitement des réclamations

Les réclamations sont adressées par écrit à l'adresse suivante :

**Cybèle Asset Management**

37 Av. des Champs-Élysées, 75008 Paris

Téléphone : 01 56 43 62 50

Mail : [contact@cybele-am.fr](mailto:contact@cybele-am.fr)

**LES MEDIATEURS :**

- En France :

Le médiateur de l'AMF peut être contacté via l'adresse suivante :

**Médiateur de l'AMF**

17 Place de la Bourse

75082 Paris Cedex 02

Les porteurs/actionnaires sont informés également de l'existence d'une charte et d'un formulaire de médiation :

- [Charte de médiation](#)
- [Formulaire de médiation](#)
- [Suivi du dossier de médiation](#)

- Autre pays membre de l'EEE, Suisse et Royaume-Uni :

Concernant les services fournis dans d'autres pays de l'Union européenne, la Suisse et le Royaume-Uni, CYBELE AM informe de la possibilité de saisir le médiateur indépendant de l'Autorité Nationale Compétence dont la liste est tenue par la Commission européenne : [FIN-NET members](#)



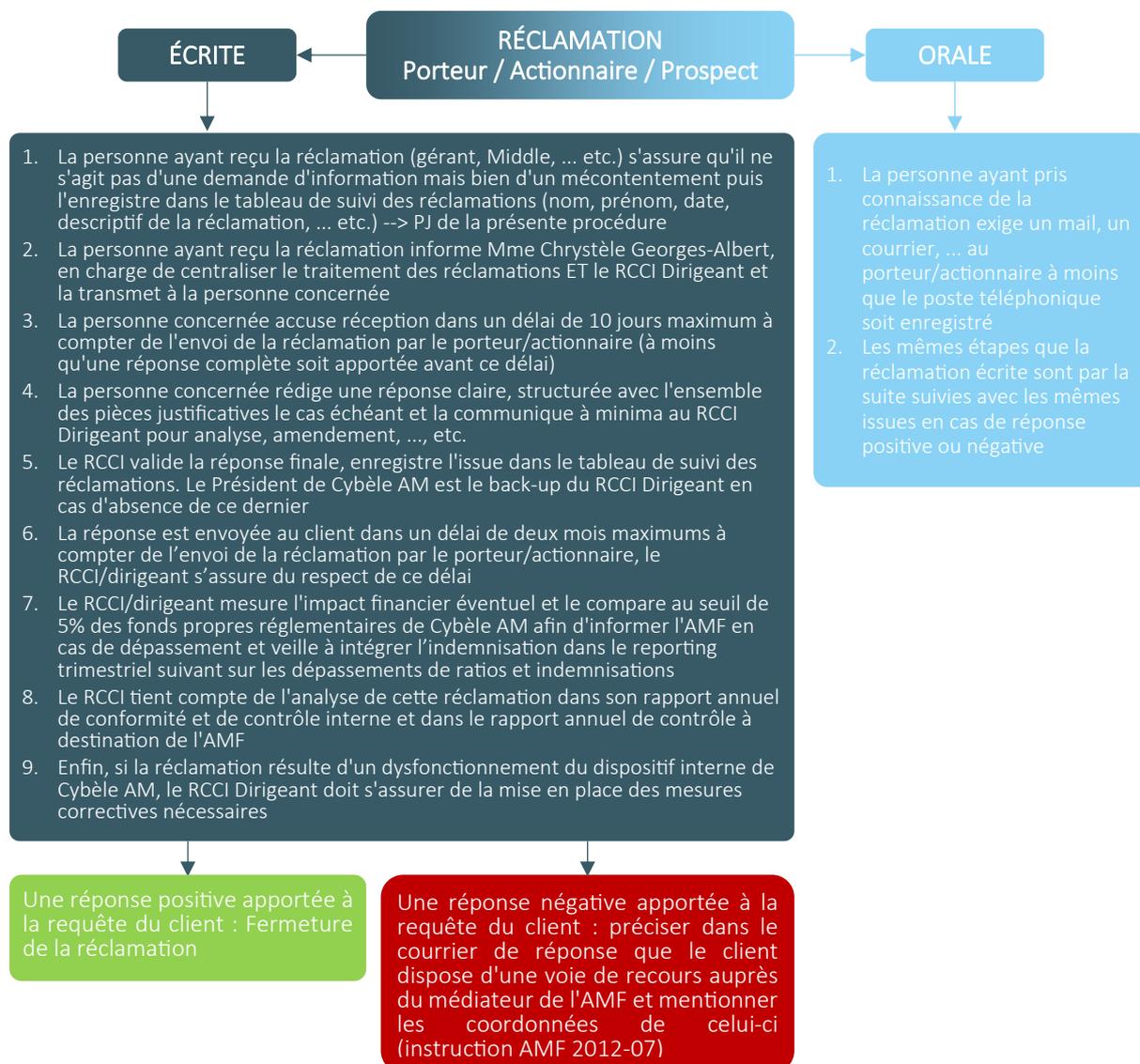
## 4. Organisation interne

Chrystèle Georges-Albert, en charge de centraliser le traitement des réclamations et la mise à jour de la base des réclamations (annexe 2) sous la supervision du RCCI dirigeant.

Tous les deux veillent au respect de la politique de traitement des réclamations, notamment en ce qui concerne les délais de réponse.

Le traitement de la réclamation est effectué par le RCCI dirigeant en lien avec le(s) collaborateur(s) concerné(s). Les investigations réalisées dans le processus de traitement de la réclamation sont formalisées et font ressortir la cause de la réclamation, la responsabilité, l'impact, la décision de la SGP et dans le cas échéant les mesures correctrices à mettre en place.

Une synthèse des résultats des investigations est saisie dans la base des incidents (voir P19- alertes et dysfonctionnements).





## Contenu de la réponse apportée aux porteurs/actionnaires

Si Cybèle AM refuse partiellement ou totalement la réclamation, elle doit impérativement faire apparaître sur la lettre ou le mail la mention suivante :

« Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse apportée à votre réclamation, vous pouvez vous adresser, gratuitement au médiateur de l'Autorité des marchés financiers (par courrier postal à l'adresse 17 Place de la Bourse 75082 Paris Cedex 2 ou par formulaire électronique accessible sur le site internet de l'AMF, <https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur> »

Toutes les lettres de réponse à une réclamation doivent être signées par un des dirigeants.

La réponse à la réclamation porteurs/actionnaires doit être faite par courrier recommandé avec accusé de réception.

Si la réclamation émane d'une faute commise par un prestataire externe (par exemple le dépositaire, conservateur, le teneur de compte, etc.), un projet de courrier à destination du prestataire en cause est également rédigé puis validé par la Direction Générale et transmis dans les meilleurs délais à la partie concernée afin de lui permettre de respecter ses obligations réglementaires vis-à-vis du porteurs/actionnaires.

## 5. Cas particulier des réclamations donnant lieu à des indemnisations

### 5.1. Indemnité pécuniaire due par un fonds sous gestion de Cybèle AM

L'indemnisation peut être due par un fonds sous gestion suite notamment à une anomalie comptable ayant impacté la valorisation du fonds lézant ainsi un porteurs/actionnaires sortant ou entrant dans celui-ci.

Dans ce cas, l'impact de la correction de la valorisation du fonds sur le montant de sorti ou d'entrée du Porteurs/actionnaires est évalué par les comptables du fonds et contrôlé par le RCCI.

Le commissaire aux comptes du fonds et son dépositaire sont informés par le RCCI de l'existence du préjudice financier et de sa compensation.

Dans le cas d'une entrée dans le fonds, la valorisation du montant d'entrée est revue par les comptables. Aucun transfert pécunier n'est réalisé.

Dans le cas d'une sortie du fonds, le montant valorisé du rachat est corrigé par les comptables et le gestionnaire du passif du fonds (généralement le dépositaire). Ce dernier est en charge de la régularisation du montant reçu par le Porteurs/actionnaires.



Le RCCI dirigeant contrôle le montant corrigé et la compensation pécuniaire reçue par le Porteurs/actionnaires préalablement à son versement effectif au porteur/actionnaire, sur information du gestionnaire du passif. Il informe des conclusions de son contrôle sans délai au Directeur Général pour recueillir son accord avant la mise en paiement effective.

En cas de divergence entre les données attendues par le RCCI et celles du gestionnaire du passif du fonds, l'indemnisation est suspendue jusqu'à accord des parties, validé par la Direction générale.

## **5.2. Indemnité pécuniaire due par Cybèle AM directement**

Dans le cas d'une indemnisation du par la société à un porteurs/actionnaires, le calcul de l'indemnisation est réalisé par le collaborateur en charge de l'investigation, validé par le RCCI-Dirigeant

La mise en paiement est réalisée par tout moyen à disposition de Cybèle AM.

Le RCCI dirigeant contrôle la réalité du paiement et de sa réalisation depuis un compte Cybèle AM.

## **6. Commercialisation des produits et services par un tiers**

Dans le cadre des conventions conclues avec les distributeurs des produits et services de Cybèle AM, celle-ci veille à ce que l'information donnée aux clients par les distributeurs soit d'un niveau équivalent à celle qu'il communique à ses propres porteurs/actionnaires.

Les conventions de distribution conclues par Cybèle AM intègrent une mention relative au traitement des réclamations. Cette clause vise à s'assurer que les distributeurs :

- Ont implémenté un dispositif de traitement des réclamations conformes à la réglementation (notamment en ce qui concerne les délais de réponse au Porteurs/actionnaires) ;
- Remontent à Cybèle AM les réclamations reçues qui concernent ses produits ou services.