

Stanhope Capital SAS

**Modalité de Traitement de  
Réclamations Clientèles**

## PRÉAMBULE

Cette procédure fixe les règles applicables aux collaborateurs de Stanhope Capital SAS en cas de réclamations en provenance de tiers.

Une réclamation est une « déclaration actant le mécontentement d'un client envers un professionnel ». Une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification ou une demande d'avis, ou encore, les expressions d'attentes ou les sollicitations d'avantages qui relèvent de la négociation commerciale et pouvant donner lieu à des réductions, remises ou exonérations ne constituent pas une réclamation.

Sont également exclues, les réclamations de nature juridique ou procédurale (courrier d'avocat, lettre de mise en demeure, assignation, notification ou acte d'huissier) qui sont traitées par la Direction Juridique dans le cadre plus général de la procédure du traitement des dossiers précontentieux et contentieux. Enfin sont exclues les demandes des régulateurs qui sont traitées par une autre procédure.

Le client doit pouvoir présenter sa réclamation à son interlocuteur habituel (conseiller ou gestionnaire administratif) ou au responsable de la conformité. La notion de réclamation clientèle s'étend aux réclamations de tout tiers (client, fournisseur ou prestataire de tout type, toute administration ou autorité publique).

Si la personne qui a reçu la réclamation n'est pas habilitée à son traitement, elle doit informer sans délai la personne compétente pour en assurer le traitement.

### I. RAPPEL DES PRINCIPES (INSTRUCTION AMF DOC- 2012-07)

*Le professionnel fournit gratuitement au client, dans un langage clair et compréhensible, une information sur :*

- *les modalités de saisine du professionnel, et s'il y a lieu, de chacun des niveaux de traitement des réclamations mis en place, notamment les coordonnées (adresse, numéro de téléphone non surtaxé...) de la ou des personne(s) ou de l'instance dédiée en charge du traitement des réclamations et du (des) médiateur(s) susceptible(s) d'être compétent(s) dans le cas où le client ne serait pas satisfait des suites données à sa réclamation par le professionnel ou par la personne ou l'instance susmentionnée ou dans le cas où aucune suite n'aurait été donnée à sa réclamation dans le délai prévu;*
- *lorsque plusieurs intervenants sont impliqués dans le processus de fourniture du service, cette information est déclinée pour chaque catégorie de réclamations nécessitant un circuit de traitement distinct ;*
- *les délais de traitement de la réclamation sur lesquels le professionnel s'engage;*
- *l'existence, le cas échéant, de charte(s) ou de protocole(s) de médiation accompagné(e) (s) de leur(s) référence(s).*

*Le professionnel doit rendre l'information listée ci-dessus rapidement accessible à l'ensemble des clients, notamment dans les lieux d'accueil lorsqu'ils existent, ou sur un site Internet.*

---

## II. MODALITE DE SAISINE DES RECLAMATIONS

### II.1. Réception des réclamations

La réclamation doit être adressée par écrit (courriel, courrier postal, courrier remis en mains propres) à l'interlocuteur habituel ou au Responsable de la Conformité.

**Stanhope Capital SAS**  
9 avenue Marceau  
75116 Paris

### II.2. Process du traitement des réclamations

Une fois la réclamation reçue auprès de nos services, Stanhope Capital SAS s'engage à respecter les délais de traitement ci-après :

- Envoi d'un accusé de réception sous 10 jours ouvrables à compter de la date de réception du courrier
- Réponse au Client dans un délai de 60 jours (entre la date de réception de la réclamation et la date d'envoi de la réponse au client).

### II.3. Médiateur de l'AMF

En dernier recours et si la réponse apportée n'est pas satisfaisante, le client peut saisir un médiateur

Il est en effet possible pour le client de saisir gratuitement le Médiateur de l'AMF :

- En se connectant sur le site Internet de l'AMF à l'adresse suivante :  
[www.amf-france.org](http://www.amf-france.org).
- En contactant le Médiateur de l'AMF par courrier, à l'adresse suivante :  
Autorité des marchés financiers  
La médiation  
17, place de la Bourse 75082 Paris Cedex 02