

**POLITIQUE DE GESTION DES RÉCLAMATIONS**  
Mars 2024

**Rédacteur :** Laurent de Monneron  
**Valideur :** Guillaume Boulanger / Samer Comair

**Objet de la procédure**

Décrire les principes mis en œuvre par la société de gestion pour recevoir et traiter les réclamations des investisseurs.

**Destinataires de la politique :**

CEO / RCCI, CRO, COO et clients

Références réglementaires :

Article L. 621-19 du code monétaire et financier

Article 26.1 du règlement délégué (UE) 2017/565

Articles L.611 à L.616 et R.612 à R.616 du code de la consommation

RG AMF 318-10 et 318-10-1

AMF DOC 2012-07

## **1. Définition**

Une réclamation est une déclaration actant du mécontentement du client envers Drakai Capital (DC) quel que soit l'interlocuteur auprès duquel elle est formulée.

Elle peut émaner de toute personne ayant un intérêt à agir, y compris en l'absence de relation contractualisée avec DC : clients, anciens clients, prospects, y compris leurs mandataires et leurs ayants droit. Une demande d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation n'est pas une réclamation.

## **2. Canal de réception**

Une réclamation peut être adressée par courrier postal au siège de DC :

Drakai Capital – réclamation  
10 place Vendôme 75001 Paris, France

Elle peut également être adressée par email via l'adresse suivante :

[complaints@drakaicapital.com](mailto:complaints@drakaicapital.com)

DC enregistre et traite également toutes les réclamations qui seraient reçues par un autre canal. Le traitement des réclamations est gratuit.

Les réclamations sont traitées en premier niveau par le COO de DC qui en maintient un registre.

Si une réclamation est sensible, par exemple dans un cas de vente inappropriée, ou complexe, ou à la demande de la personne qui a transmis la réclamation, le RCCI de la société traite la réclamation en second niveau.

## **3. Délai de traitement**

DC s'engage à :

- Accuser réception de la réclamation sous 10 jours ouvrables maximum,
- Y apporter une réponse sous deux mois maximum, y compris pour les cas où la réclamation est traitée en second niveau.

#### **4. Médiation**

Si la personne qui a communiqué une réclamation n'est pas satisfait de la réponse apportée par DC, il peut s'adresser, gratuitement, au médiateur de l'Autorité des marchés financiers de préférence par formulaire électronique sur le site internet de l'AMF :

<https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur-de-lamf/votre-dossier-demmediation/vous-voulez-deposer-une-demande-de-mediation>

Ou par courrier postal, à l'adresse suivante :

Mme Marielle Cohen-Branche  
Médiateur de l'AMF  
Autorité des marchés financiers  
17 place de la Bourse 75082 Paris cedex 2

Cette voie de recours est systématique rappelée par DC à la personne ayant émis une réclamation dans la réponse qui lui est apportée.

#### **5. Analyse des réclamations, formation, contrôle et archivage**

Le COO présente chaque année au CEO / RCCI de DC une analyse des réclamations et notamment de leur cause pour identifier d'éventuels axes d'amélioration. A cette occasion, un bilan est fait de la formation des collaborateurs susceptibles de recevoir des réclamations, et le cas échéant une formation adaptée est organisée.

Le traitement de contrôle est intégré aux plans de contrôle permanent et périodique de DC sous la responsabilité du CEO / RCCI.

Les informations relatives aux réclamations sont conservées par DC pendant une durée de 5 ans après la clôture de leur traitement.

#### **Revision History**

Date	Author	Reviewer	Version	Change Description
May, 2020	Guillaume Boulanger	Samer Comair	1.0	Initial Document
June, 2021	Guillaume Boulanger	Samer Comair	1.1	Minor Modifications
March, 2024	Laurent de Monneron	G Boulanger / S Comair	2.0	Modifications on regulatory references, roles and responsibilities, communication with client, control and archiving