



VICTORY ASSET MANAGEMENT S.A.

**POLITIQUE DE GESTION
DES RECLAMATIONS**

Manuel de Procédures — Chapitre XX — V3 (version précédente : 27/05/2021)	
Politique de gestion des Réclamations	
Rédacteur: Pascale NAMAN	Date: 26/11/2025
Destinataires: Les collaborateurs de Victory	Entrée en vigueur: date de validation

Victory Asset Management est une société anonyme constituée le 5 octobre 2006 et régie par les lois du Grand-Duché de Luxembourg.

Victory Asset Management S.A. est surveillée par la Commission de Surveillance du Secteur Financier ("CSSF") en tant que société de gestion régie par le chapitre 15 de la loi du 17 décembre 2010 relative aux organismes de placement collectif, et de la loi du 12 juillet 2013 relative aux gestionnaires de fonds d'investissement alternatifs.

En outre, conformément à l'article 101 de la loi du 17 décembre 2010, Victory Asset Management S.A. fournit des services de conseil en investissement, de gestion individuelle et discrétionnaire de portefeuille à l'égard d'un certain nombre de comptes gérés séparément (les " Mandats "). Les Fonds et les Mandats sont ci-après désignés conjointement comme les "Portefeuilles".

Victory Asset Management S.A. est désignée dans la présente politique comme la « Société ».

INTRODUCTION

Cette Politique est conçue dans le but de se conformer aux exigences énoncées dans :

- Le Règlement CSSF n° 10-04 du 24 décembre 2010 portant application de la directive 2010/43/UE de la Commission du 1er juillet 2010 relative à la mise en œuvre de la directive 2009/65/CE du Parlement européen et du Conseil concernant les exigences organisationnelles, les conflits d'intérêts, la conduite des affaires, la gestion des risques et le contenu de l'accord entre un dépositaire et une société de gestion (" Règlement CSSF 10-4 ") ;
- La Circulaire CSSF 18/698 du 23 août 2018 relative (i) à l'agrément et l'organisation des gestionnaires de fonds d'investissement de droit luxembourgeois (ii) aux dispositions spécifiques en matière de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme applicables aux gestionnaires de fonds d'investissement et aux entités exerçant la fonction d'agent teneur de registre ;
- La Circulaire CSSF 17/671 telle que modifiée par la Circulaire CSSF 18/698 portant précisions concernant le Règlement CSSF N ° 16-07 du 26 octobre 2016 relatif à la résolution extrajudiciaire des réclamations ;
- Le Règlement CSSF 16-07 du 11 novembre 2016 relatif à la résolution extrajudiciaire des réclamations ;

Elle poursuit trois objectifs principaux :

- 1) Répondre aux besoins des clients et des investisseurs afin de maintenir de bonnes relations d'affaires avec un haut niveau de satisfaction, un programme adéquat de rétention des clients peut permettre l'acquisition de nouveaux clients et investisseurs, ce qui a un impact positif sur la rentabilité, l'image de marque et la compétitivité de l'entreprise ;
- 2) Améliorer la réactivité, les services et l'organisation au sein de l'entreprise ;
- 3) Maintenir la confiance des clients et des investisseurs dans les services fournis par la Société et dans le marché financier en général.

Cette politique s'applique à tous les membres du personnel de la Société et concerne tous les produits et services offerts à ses clients et investisseurs. La Société doit également s'assurer que chacun de ses délégués dispose d'une telle politique de traitement des plaintes et que cette politique est conforme au niveau d'exigence imposé par la Société.

DEFINITIONS

Une "réclamation" est une insatisfaction concrète concernant une question individuelle qui est exprimée par un client ou un investisseur et qui concerne un service ou un produit financier fourni par la Société. Le "plaignant" peut être tout client, investisseur, personne physique ou morale, qui a déposé une plainte auprès de la Société.

La plainte est déposée auprès d'un professionnel pour reconnaître un droit ou pour réparer un préjudice. Elle peut également impliquer qu'un écart ou un incident s'est produit dans l'activité de la Société. Toutefois, ne sont pas considérées comme des réclamations, les manifestations d'insatisfaction concernant des circonstances d'importance mineure pour le client qui sont résolues par un premier contact ou par une mesure corrective directe. Une simple demande d'informations ou d'explications supplémentaires ne peut pas non plus être considérée comme une réclamation.

Les réclamations déposées par les investisseurs peuvent être divisées en deux catégories : d'une part, celles liées à la gestion du portefeuille ; d'autre part, celles liées à des questions opérationnelles.

Les plaintes relatives à la gestion du portefeuille sont habituellement liées à la performance du fonds ou au respect du mandat de gestion. Les plaintes relatives aux questions opérationnelles peuvent par exemple être motivées par des erreurs dans le traitement des ordres de souscription ou de rachat reçus des clients.

Conformément à la circulaire CSSF 17/671 telle que modifiée par la Circulaire CSSF 18/698, la direction de la Société a désigné un collaborateur en charge du traitement des réclamations. Le nom de cette personne est communiqué à la CSSF.

La personne responsable du traitement des plaintes (dénommée ci-après le "Responsable de la gestion des Réclamations" ou "RDR") a la responsabilité globale des plaintes reçues par la Société. Le RDR informe de manière continue la Direction Autorisée sur les plaintes reçues et l'avancée de leur traitement. Cette information est réalisée lors des Comités de Direction mensuels. Une communication est également faite au Conseil d'Administration sur une base trimestrielle.

Au sein de la Société, le RDR est le Conducting Officer en charge de la fonction Compliance. Les clients et investisseurs peuvent transmettre leur plainte par courrier postal au siège social de la Société et par email à l'adresse suivante : info@victory-am.lu.

Vis-à-vis de la CSSF, le RDR est la seule personne de contact.

RÉCEPTION DE LA PLAINTES

Tout investisseur et tout client sous contrat de gestion discrétionnaire de portefeuille et/ou de conseil en investissement peut adresser, sur un support durable, une réclamation à la Société.

Celle-ci doit être transmise, sans délai, au RDR. Ainsi, les plaintes initialement adressées aux gestionnaires de portefeuilles ou aux membres de la Direction Autorisée de la Société, doivent être transmises au RDR.

Pour qu'une réclamation soit prise en compte par la Société, elle doit être faite par écrit, sur un support durable.

Si une plainte est formulée oralement, la Société doit informer le Client que celle-ci ne pourra être considérée que si elle est faite par écrit. Le traitement de la réclamation ne commencera qu'à sa réception. Il lui sera communiqué les coordonnées (noms, prénoms, fonction et adresses autorisées d'envoi) de la personne responsable de la gestion des réclamations, le RDR.

Dans le cas où le RDR reçoit une plainte concernant un service ou un produit fourni par un gestionnaire de portefeuille, une copie de la plainte lui est transmise. Le gestionnaire doit alors fournir au RDR toutes les informations nécessaires au traitement et la manière dont il propose de résoudre la situation.

Un accusé de réception écrit est fourni au plaignant dans un délai qui n'excède pas dix (10) jours ouvrables après la réception de la plainte, sauf si la réponse elle-même est fournie au plaignant dans ce délai.

EXAMEN ET TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ

Le RDR traite toutes les réclamations avec la diligence requise et en assure le suivi.

Lorsqu'une plainte est reçue par la Société, le RDR enquête et rassemble toutes les informations et preuves pertinentes sur la cause et l'origine de la situation ayant généré la réclamation. Le Service concerné par la réclamation doit apporter, sans délai, son aide au RDR en lui fournissant tous les éléments d'informations utiles à l'analyse de la situation. Il proposera également un mode de résolution. S'il estime que la Société n'a pas commis d'erreur et qu'il n'y a pas lieu de donner une réponse satisfaisante pour le plaignant, le Service concerné devra motiver sa décision. Le RDR établit alors un rapport comprenant la ou les mesures correctives proposées ou, s'il estime que la situation ne justifie pas de réponse positive à la réclamation, les raisons ayant motivé sa décision. Le RDR propose également une réponse à l'attention du client ou de l'investisseur. Cette réponse doit être faite dans un langage clair et facilement compréhensible.

Le rapport, ainsi que le projet de réponse, est soumis au Comité de Direction de la Société qui prend la décision finale.

Lorsque le Comité a donné son accord, la réponse doit être transmise au client ou à l'investisseur endéans un délai qui ne peut excéder un (1) mois à compter de la date de réception de la plainte. Dans le cas où la plainte est rejetée par la Société, une justification claire doit être fournie dans la réponse.

Lorsqu'une réponse ne peut être fournie dans le délai d'un (1) mois, le RDR informe le plaignant des causes du retard et indique la date à laquelle son examen est susceptible d'être réalisé.

Les réclamations font toujours l'objet d'une réponse écrite.

S'il le juge nécessaire, le RDR élabore, avec l'aide d'un collaborateur du service concerné, un programme d'action afin d'éviter que les situations à l'origine de la plainte ne se reproduisent.

RÉCEPTION DE LA RÉPONSE PAR LE PLAIGNANT

Lorsque le traitement de la plainte au niveau du RDR n'a pas abouti à une réponse satisfaisante pour le plaignant, il lui fournit une explication complète de la position de la Société.

Le plaignant est également informé par écrit de l'existence de la procédure de résolution extrajudiciaire des réclamations auprès de la CSSF. Une copie du Règlement 16-07 ou les références du site internet de la CSSF doit être fourni au Client, ainsi que les différents moyens de contacter la CSSF pour déposer la demande, à savoir :

- Par voie postale : Commission de Surveillance du Secteur Financier, Département Juridique CC, 283 route d'Arlon, L-2991Luxembourg .
Par télécopie : (+352) 26 25 1 – 2601
- Par courriel : reclamation@cssf.lu
- Soit en ligne sur le site Internet de la CSSF

Le plaignant transmet sa demande à la CSSF avec accusé de réception dans l'année qui suit la réception de la plainte par la Société.

REPORTING ET REGISTRE DES PLAINTES

Le RDR consigne ses conclusions dans un registre des plaintes. Ce registre facilite le suivi des plaintes.

Le RDR est chargé de compiler les données mentionnées dans le registre. Ces données sont compilées afin de produire un rapport annuel à l'attention du Conseil d'Administration de la Société comprenant :

- La date des réclamations ;
 - Le nom et le numéro de client des plaignants ; - L'origine et le résumé des réclamations ;
 - La nature des plaintes (gestion de portefeuille ou problèmes opérationnels) - Le résumé des mesures correctives ;
 - La date de réponse et le délai moyen de traitement des plaintes ; - L'issue des réclamations ;
 - Le nom des collaborateurs, outre le RDR, à avoir participé au traitement des réclamations
- le recours éventuels à la procédure de traitement extra-judiciaire des réclamations auprès de la CSSF .

Le traitement d'une plainte doit être pleinement compris à partir de la documentation contenue dans le registre des plaintes et doit permettre à la direction autorisée, si nécessaire, d'identifier et de traiter tout problème récurrent ou isolé ainsi que les risques juridiques et opérationnels. Par conséquent, toute communication écrite avec le plaignant y compris les courriels - doit être enregistrée dans le registre des plaintes. Les notes concernant la date et l'heure des appels téléphoniques avec le plaignant doivent également être incluses dans ce registre. Sauf indication contraire lors de la réception (courriel ou télécopie), les dates des documents reçus ou préparés concernant l'affaire doivent être mentionnées.

Tous les documents originaux relatifs à la plainte sont conservés au siège de la société. Les dossiers doivent être disponibles et faciles à obtenir. Toutes les plaintes seront conservées dans les dossiers pendant au moins dix (10) ans, selon la nature de la plainte et les besoins du plaignant ou de la société.

TRAITEMENT DE LA RECLAMATION PAR LA CSSF

Conformément au Règlement de la CSSF 16-07, la CSSF est habilitée à traiter les demandes de résolution extrajudiciaire des réclamations. Toutefois, le plaignant doit avoir préalablement adressé sa plainte par écrit à la Société et ne doit pas avoir reçu de réponse satisfaisante dans un délai d'un mois à compter de la réception de la plainte par la Société. Il dispose d'un délai de 1 an à compter de la date à laquelle il a transmis sa réclamation auprès de la Société pour introduire sa demande de résolution extra-judiciaire auprès de la CSSF.

Lorsque la demande parvient à la CSSF, celle-ci en accuse réception. L'accusé de réception n'engage pas la CSSF sur la recevabilité de la demande. Une demande à la CSSF n'est pas recevable dans les cas suivants :

- lorsque la plainte a déjà fait l'objet d'une décision de justice ou a été résolue par arbitrage au Luxembourg ou à l'étranger ;
- lorsque la plainte a été soumise à un tribunal ou à un arbitre luxembourgeois ou étranger ; - lorsque la plainte a été soumise à un organe alternatif de règlement des litiges luxembourgeois ou étranger autre que la CSSF ;
- lorsque la plainte concerne la politique commerciale du professionnel ; - lorsque la plainte concerne un produit ou un service de nature non financière ; - lorsque la demande est frivole ou vexatoire.

La CSSF peut arrêter la procédure de traitement des plaintes si elle arrive à la conclusion que l'une des parties utilise la procédure pour parvenir à un autre résultat comme résolution extrajudiciaire de la plainte.

La CSSF peut demander à la Société de fournir toute information relative à la réclamation qui lui est transmise par le plaignant. Lorsque la CSSF est saisie d'une demande remplissant

toutes les conditions édictées par le Règlement 16-07, elle en transmet une copie à la Société qui doit endéans 1 mois maximum prendre position sur ladite demande. Le plaignant est informé par la CSSF de cette communication. Une fois le dossier complet, elle accuse réception, par écrit ou sur support durable, de la réception du dossier complet. Si, endéans un délai de 3 semaines à partir de la date de la réception du dossier complet, la CSSF estime qu'elle n'est pas en mesure de traiter le dossier, elle en informe la Société et le plaignant en donnant une explication motivée des raisons pour lesquelles elle n'a pas accepté de traiter la demande. Dans le même délai, elle informe les 2 parties si elle accepte de traiter la demande.

La CSSF peut demander à la Société ainsi qu'au plaignant de fournir toute information relative à la réclamation qui lui est transmise par le plaignant. Lors de cette analyse réalisée par la CSSF, celle-ci peut demander à la Société de prendre position sur certains faits présentés par l'autre partie endéans un délai maximum de 3 semaines.

A l'issue de son analyse, la CSSF émet une lettre de conclusion motivée, comprenant l'exposé des raisons de la position prise dans les quatre-vingt-dix (90) jours suivant la réception de la demande du plaignant. Toutefois, pour des scénarios très complexes, la CSSF peut demander une prolongation du délai. Lorsqu'elle conclut que la demande est totalement ou partiellement justifiée, elle invite les parties à prendre contact pour régler leur différend au vu de la conclusion motivée et à être informées du suivi.

Lorsque la CSSF arrive à la conclusion que les positions des parties sont inconciliables ou invérifiables, elle en informe également les parties par écrit. Les parties sont libres d'accepter ou de refuser les conclusions de la CSSF. Etant donné que les conclusions motivées de la CSSF ne lient pas les parties, celles-ci sont libres de les accepter ou de refuser de les suivre. Dans la lettre de conclusion, l'attention des parties est également attirée sur la possibilité de saisir les tribunaux, notamment si les parties ne parviennent pas à un accord après que la CSSF a rendu sa conclusion motivée. En tout état de cause, le RDR informera la CSSF de l'avis de la Société concernant les conclusions reçues.

FIN DU TRAITEMENT DE LA RECLAMATION

La procédure extrajudiciaire de traitement de la plainte prend fin lorsque :

- La CSSF envoie sa lettre de conclusion ;
- Un accord à l'amiable est trouvé ;
- Une rétractation écrite est envoyée par l'une des parties ;
- Le délai pour exercer les droits y afférents a expiré ;
- La plainte a été soumise à un tribunal ou un arbitre luxembourgeois/étranger ;
- La plainte a été envoyée à un autre organe de résolution extrajudiciaire ;
- Le plaignant ne fournit pas à temps les informations complémentaires demandées par la CSSF.

La CSSF prend les mesures nécessaires pour s'assurer que le traitement des données personnelles est conforme aux règles applicables en matière de protection des données personnelles.

SIGNALEMENT À LA CSSF

En cas de menaces ou d'autres types de comportements répréhensibles de la part du plaignant, le RDR, après consultation de la Direction Autorisée, peut en aviser la CSSF.

Le Compliance Officer est tenu de communiquer à la CSSF, sur une base annuelle, un tableau comprenant le nombre de plaintes enregistrées par la Société ainsi qu'un rapport de synthèse des plaintes et des mesures prises pour les traiter. Le Compliance Officer utilisera le modèle de tableau fourni par la CSSF sur son site Internet, disponible sur http://www.cssf.lu/fileadmin/files/Formulaires/cssf14_589_annex_eng.doc.

Ce tableau pourra être inséré dans le rapport synthétique de la Fonction Compliance qui sera transmis à la CSSF au plus tard dans les 5 mois suivants la clôture de l'exercice social.

CONTRÔLE A POSTERIORI

Le département d'audit interne de la société est chargé de vérifier régulièrement le registre des plaintes et de signaler au Conseil d'administration toute anomalie, telle qu'un retard dans le traitement de ces plaintes.

DIVULGATION D'INFORMATIONS

Les clients et les investisseurs doivent recevoir des informations claires, précises et à jour sur cette politique et sur le processus de traitement de leur plainte, y compris :

(i) Les détails sur la manière de porter plainte (type d'informations à fournir par le plaignant, nom et coordonnées de la personne à laquelle la plainte doit être adressée, etc.) (ii) Le processus de traitement de la plainte qui sera suivi pour traiter la plainte (moment où le professionnel en accuse réception, calendrier indicatif de traitement de la plainte, existence de la procédure de résolution extrajudiciaire des plaintes avant tout signalement à la cssF, etc.)

Ces informations sont données lorsque la Société entre en relation avec un nouveau client ou investisseur. A cette fin, la Société doit également s'assurer que le prospectus de chaque fonds géré mentionne que les investisseurs ont le droit de transmettre toute

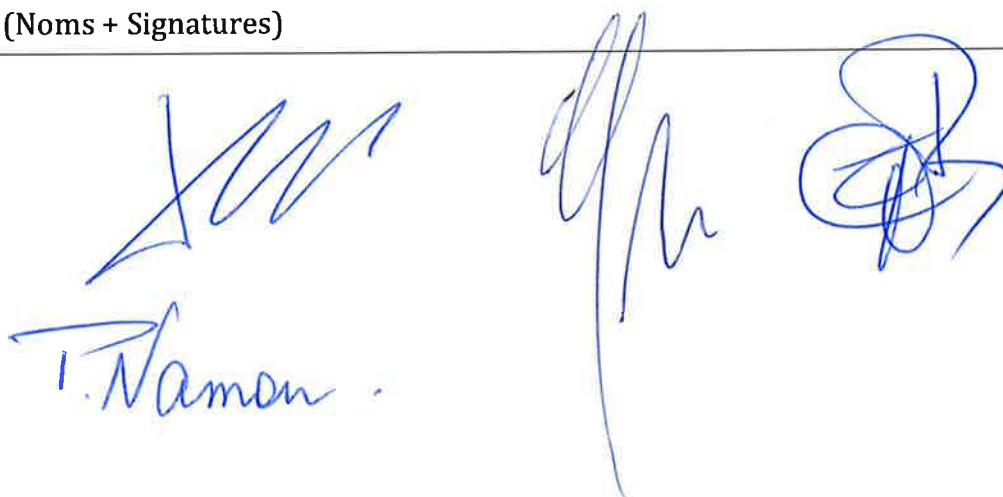
réclamation à la Société et que ces droits sont décrits dans une politique de traitement des plaintes disponible au siège social de la Société.

La Société doit également veiller à ce que ses clients, dans le cadre de tout contrat de conseil en investissement et de tout contrat de gestion de portefeuille, soient informés de leurs droits de transmettre toute plainte au RDR de la Société.

En outre, la Société publiera les détails de sa procédure de traitement des plaintes d'une manière facilement accessible sur son site Internet.

Approbation du Comité de Direction

(Noms + Signatures)



The block contains three handwritten signatures in blue ink. The signature on the left is stylized and appears to be 'T. Naman'. The middle signature is a tall, narrow, cursive stroke. The signature on the right is a more complex, circular cursive stroke.

Date d'approbation :

Approbation du Conseil d'Administration

(Noms + Signatures)








Date d'approbation : 28/11/2015