

VARENNE CAPITAL PARTNERS

Purpose	Complaints handling policy
Date drafted	2014
Date revised	March 2019
Version	V6
Author	CCO
Scope	VCP
Recipients	All employees

Contents

Reference texts:	1
I. Introduction	2
II. Information on and access to the complaints handling system	2
III. How complaints are handled	2
A. Centralisation of complaints	3
B. Handling of complaints	3
IV. Monitoring and checking complaints handling	4
A. Analysis of complaints by the CCO	4
B. Reporting and action by the CCO.....	4

Reference texts:

AMF instruction 2012-07, RG AMF articles 321-40 & 321-41 for UCITS, 318-20 & 318-10-1 for AIFs.

I. Introduction

We define a complaint as a declaration expressing the client's dissatisfaction with the professional. A request for information, an opinion, a clarification or a service is not a complaint.

This procedure seeks to describe the procedure for collecting, processing and using complaints lodged by unitholders of the funds managed by the Management Company, whatever the causes and consequences of such complaints may be.

The aim is to ensure constant qualitative monitoring of the services and, where necessary, to improve the services rendered.

II. Information on and access to the complaints handling system

Varenne Capital Partners informs unitholders of the funds it manages that they may lodge complaints free of charge using the procedure set out in APPENDIX 1.

Information on the complaints handling system and how to access it can be found on the Varenne Capital Partners website, including:

- how to contact Varenne Capital Partners, including the contact details (address, toll-free number, etc.) of the person responsible for handling complaints and the relevant ombudsman;
- the deadlines for complaints handling set by Varenne Capital Partners;
- reference to the existence of the AMF Mediation Charter (APPENDIX 2).

Varenne Capital Partners acknowledges receipt of the complaint by the deadline it has set for itself, unless the actual response is sent to the client within this timeframe.

It replies to clients' enquiries about the status of their complaints.

It informs the client of the status of the complaint if, owing to exceptional circumstances, Varenne Capital Partners cannot meet the deadlines it has set for itself.

If Varenne Capital Partners rejects or refuses to uphold all or part of the complaint, its response to the client sets out the various ways in which the client could appeal, including the name and contact details of the relevant ombudsman or ombudsmen.

In its letters to the client, Varenne Capital Partners takes care to prevent any possible confusion between the name of the services and the independent mediation system.

Access to the complaints handling system is free, so no specific fees may be charged to the client in relation to the complaints process.

III. How complaints are handled

All employees of Varenne Capital Partners who are in contact with clients or receive client requests undergo training allowing them to clearly identify any complaints received and use the complaints handling process correctly.

A. Centralisation of complaints

A copy of all complaints from unitholders received by registered letter must be sent to the CCO, regardless of their nature and impact.

The CCO must be provided with a written account of all complaints made orally by the person who had the telephone call with the client so that the complaint can be handled.

This brief account must be sent to the CCO on the same working day.

B. Handling of complaints

A response must be issued to all complaints within a short and reasonable timeframe:

- receipt of the complaint must be acknowledged within 10 working days, unless the actual response is sent to the client within this timeframe;
- the response must be sent to the client within two months of the date of receipt, except where exceptional circumstances arise and are duly justified.

1. Preparing the response letter

The response to the complaint must be written in conjunction with senior management. All complaints response letters must be signed by one of the directors.

The template in appendix III is an example of such a letter and it includes the mandatory reference to the AMF ombudsman.

2. Sending the response to the client

The response must be made by registered letter with acknowledgement of receipt.

The response letter must be filed in the client's dossier and a copy of the response must be sent to the CCO.

Indeed, the CCO's remit includes monitoring the operational risks resulting from inadequacies or failures that can be attributed to internal procedures, personnel and systems or to external events.

IV. Monitoring and checking complaints handling

The CCO maintains an up-to-date record of all complaints filed with Varenne Capital Partners each year in the form of an Excel file.

A. Analysis of complaints by the CCO

The CCO is responsible for analysing complaints and categorising them from a qualitative and quantitative standpoint:

- complaint due to a one-off error
- complaint due to a failure in the IT system
- complaint due to an external service provider
- etc.

The CCO describes the accounting and operational effects observed in each case.

B. Reporting and action by the CCO

Two types of action are undertaken after the analysis described above:

- one-off efforts to ensure that the client's complaint has been duly resolved as quickly as possible;
- more analytical efforts aimed at offering a lasting solution to address the issue at its source, e.g.:
 1. maintenance (upgrade, correction, etc.) of the IT system;
 2. amendments to internal procedures;
 3. resolution of issues with third parties (service providers, brokers, etc.).

The CCO provides Senior Management with an annual summary of their observations and past or ongoing actions in the form of an ad-hoc note and, where applicable, as part of the quarterly report issued by the Compliance and Internal Audit Committee.

The Compliance and Internal Audit annual report records all failures identified through the complaints process, indicating any measures that have been taken.

APPENDIX 1

Complaints may be sent by post, free of charge, to the following address:

**VARENNE CAPITAL PARTNERS
FAO Mr David Mellul
42 avenue Montaigne
75008 Paris, France**

or by email to your usual contact person, or to:

contact@varennecapital.com

Varenne Capital Partners endeavours to acknowledge receipt of all complaints within 10 working days.

Complaints are processed within two months of the date of receipt. If specific circumstances mean that it is not possible to meet this deadline, we will let you know.

Should you wish to object to the handling of your complaint, please contact the AMF ombudsman, either by post:

**AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS
AMF Ombudsman
17 place de la Bourse
75082 Paris Cedex 02**

or directly via the “Ombudsman” section of the AMF website (www.amf-france.org), where you will also find the Mediation Charter.

APPENDIX 2



CHARTRE DE LA MEDIATION

Article 1 - OBJET DE LA CHARTE

La présente charte est adressée à toute personne qui saisit le Médiateur. Ses dispositions, auxquelles les parties doivent se soumettre, encadrent le processus de médiation.

Article 2 - LE MEDIATEUR

En application de l'article L. 621-19 du Code monétaire et financier, le Médiateur de l'Autorité des marchés financiers (AMF), Médiateur public de la consommation en matière financière, est nommé, au vu de ses compétences, par le Président de l'AMF après avis du Collège, pour une durée de 3 ans renouvelable. Il accomplit sa mission de médiation à l'égard des consommateurs dans les conditions prévues au titre 1er du Livre VI du Code de la consommation.

Article 3 - CHAMP DE COMPETENCE

Le Médiateur peut être saisi par tout intéressé, personne physique ou morale, d'un différend à caractère individuel en matière financière, relevant de la compétence de l'AMF. En revanche il n'est pas compétent en matière bancaire, de fiscalité et d'assurance.

En application de l'article L.812-2 du Code de la consommation, le Médiateur n'est pas habilité à intervenir lorsque :

- le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite
- le litige a été examiné par un autre Médiateur ou par un tribunal
- le consommateur a introduit sa demande auprès du Médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel.

Article 4 - PRINCIPES APPLICABLES

Indépendance : Au sein de l'AMF, autorité publique indépendante, le Médiateur dispose de moyens suffisants et d'une équipe dédiée à l'exercice de son activité. Il bénéficie d'un budget propre.

Impartialité : Le Médiateur étudie les dossiers au vu des positions respectives des parties en toute neutralité. Il ne peut recevoir d'instructions sur les dossiers individuels dont il a la charge.

Volontaire : L'entrée en médiation repose sur une démarche volontaire des deux parties, et celles-ci

ont la possibilité de se retirer du processus de médiation à tout moment.

Confidentialité : Le Médiateur et son équipe, ainsi que les parties, sont tenus à la plus stricte confidentialité. Les échanges intervenus au cours du processus de médiation ne peuvent être produits ni invoqués devant les juridictions.

Gratuité : Aucun frais, ni honoraires ne sont dus par les parties au litige.

Suspension du délai de prescription : La saisine du Médiateur suspend la prescription de l'action civile et administrative à compter du jour où le Médiateur est saisi ; celle-ci court à nouveau pour une durée qui ne saurait être inférieure à six mois lorsque le Médiateur déclare la médiation terminée.

Transparence : Le Médiateur présente au Collège de l'AMF un rapport annuel dans lequel il établit le bilan de son activité. Ce rapport est rendu public.

Article 5 - DEROULEMENT DU PROCESSUS DE MEDIATION**Instruction**

Le Médiateur analyse et confronte les arguments des parties. L'instruction se fait par écrit mais le Médiateur peut, s'il le juge utile, entendre chaque partie séparément ou ensemble.

Les parties peuvent saisir le Médiateur sans devoir faire appel à un avocat. Toutefois, elles peuvent se faire représenter ou assister par un tiers de leur choix à tous les stades du processus de médiation.

Durée

L'avis du Médiateur est rendu dans un délai de 90 jours à compter du moment où tous les éléments utiles ont été communiqués au Médiateur par l'ensemble des parties. Ce délai peut être prolongé par le Médiateur en cas de complexité du litige.

Avis du Médiateur et accord des parties

A l'issue du processus, le Médiateur rend un avis motivé en droit et en équité. La procédure de médiation prend fin par l'émission de cet avis ou par le désistement de l'une des parties.

Les parties peuvent refuser ou accepter de suivre l'avis du Médiateur qui, le cas échéant, veillera à l'exécution de l'accord.

APPENDIX 3

VARENNE CAPITAL PARTNERS

Monsieur ...
Société

Adresse 1

Adresse 2

Lettre A/R 1A x XXXX XX X

Paris, le xx XX 2017

Cher Monsieur,

Nous avons bien reçu votre courrier recommandé (n° A/R 1A ...) qui a retenu toute notre attention. Compte tenu de nos échanges téléphoniques depuis sa réception, nous proposons l'accord comme suit ...

...

Si vous n'êtes pas satisfait de notre 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, [http://www.amf-france.org /le médiateur](http://www.amf-france.org/le_mediateur)).

Je me tiens à votre disposition pour répondre à toute question sur ce dossier et vous prie de croire à l'expression de nos sentiments distingués.

Franck Hervé
Directeur du Développement

VARENNE CAPITAL PARTNERS

Société par Actions Simplifiée – RCS Paris B 445 000 136 - COGE APE 7410
42, avenue Montaigne – 75008 PARIS – Tél : +33 (0)1 70 38 81 22
mail : contact@varennecapital.com / www.varennecapital.fr