

HENDERSON MANAGEMENT S.A.

Politique de traitement des réclamations

Date d'entrée en vigueur : 1er septembre 2021

Version : 5.1

Table des matières

Objectif 1

Champ d'application 1

Description du processus..... 1

Renvoi des réclamations..... 2

Reporting et réexamen 3

Annexe 1 4

Fonds domiciliés au Luxembourg 4

Fonds domiciliés en Irlande 5

Objectif

Henderson Management S.A. (« HMSA ») est une société de gestion basée au Luxembourg agréée au titre du Chapitre 15 de la Loi du 17 décembre 2010 relative aux organismes de placement collectif et agréée en qualité de gestionnaire de fonds alternatifs au titre de la loi du 12 juillet 2013 relative aux gestionnaires de fonds d'investissement alternatifs. HMSA est soumise à la surveillance de la Commission de Surveillance du Secteur Financier (« CSSF »).

Conformément aux dispositions du Règlement 16-07 de la CSSF relatif à la résolution extrajudiciaire des réclamations et aux dispositions des Circulaires 14/589 et 18/698, les Sociétés de gestion sont tenues de mettre en place et de maintenir des procédures transparentes pour le traitement raisonnable et rapide des réclamations des investisseurs et de posséder une politique décrivant la procédure de règlement des réclamations.

Dans cette perspective, la politique de traitement des réclamations de HMSA vise à fournir un cadre pour le traitement des réclamations. Elle a pour but de permettre à HMSA de résoudre les problèmes de manière cohérente, systématique, transparente et réactive. La politique de traitement des réclamations aidera aussi HMSA à identifier les tendances de problèmes et à apporter les modifications nécessaires pour améliorer son environnement de contrôle.

Champ d'application

La présente politique s'appliquera à toutes les réclamations au sens défini par le Règlement 16-07 de la CSSF. Une réclamation est définie comme une plainte introduite par un actionnaire, un actionnaire potentiel ou toute autre partie (ci-après « le réclamant ») auprès d'HMSA en vue de reconnaître un droit ou de corriger un préjudice en lien avec un problème particulier ou à la suite d'une insatisfaction générale avec un service fourni. Les demandes d'informations ou d'explications ne sont pas considérées comme des réclamations.

Description du processus

Afin de garantir une approche cohérente et solide et conformément aux dispositions réglementaires, HMSA a confié la responsabilité du processus de traitement des réclamations à un *complaints handling officer*. La CSSF est informée de la désignation de la *complaints handling officer*, Mme Cliodhna Duggan, ainsi que de toute modification ultérieure.

Afin d'assurer une résolution efficace et transparente des réclamations, celles-ci doivent être notifiées par écrit, par courrier ou e-mail, à :

Henderson Management S.A.
Attn: Complaints handling officer 2,
rue de Bitbourg
L-1273 Luxembourg
Email : HMSAComplaints@janushenderson.com

Les informations fournies par le réclamant doivent décrire clairement les faits qui motivent la réclamation ainsi que la personne, le service et l'entité auxquels elle se rapporte. En outre, la réclamation doit décrire les démarches déjà entreprises par le réclamant. Si le réclamant n'agit pas pour son propre compte, il est tenu de présenter une preuve suffisante de sa capacité à agir pour le compte d'autrui.

La réclamation fera l'objet d'un accusé de réception en principe dans les 48 heures et recevra une réponse dans les 15 jours ouvrables après réception. Pendant ce temps, HMSA s'efforcera de rassembler et d'analyser toutes les preuves et informations pertinentes concernant chaque réclamation.

En cas d'impossibilité de fournir une réponse complète dans les 15 jours ouvrables, le réclamant en sera informé. HMSA fournira une réponse sans retard injustifié et dans tous les cas, comme le prévoit le Règlement 16-07 de la CSSF, dans le mois qui suit la réception de la réclamation. Si HMSA n'est pas en mesure d'apporter une réponse dans ce délai, elle informera le réclamant de la raison du retard et lui communiquera une date indicative à laquelle l'analyse sera probablement achevée.

Dans ses interactions avec le réclamant, HMSA communiquera dans un langage clair et facilement compréhensible.

Si la réponse fournie par le *complaints handling officer* n'est pas satisfaisante, le réclamant peut décider de faire remonter sa réclamation jusqu'aux dirigeants (*Conducting Officers*) de HMSA. Les coordonnées de contact des *conducting officers* peuvent être communiquées par HMSA sur demande.

HMSA veillera à ce que le gestionnaire d'investissement, le distributeur et les prestataires de services impliqués dans le fonctionnement ou la distribution des fonds soient informés de la présente politique afin que les réclamations qui leur seraient adressées concernant HMSA puissent être portées à l'attention du *complaints handling officer*. Les réclamations adressées aux prestataires de services et concernant spécifiquement les activités de ces derniers seront aussi transmises au *complaints handling officer* et accompagnées d'informations relatives aux détails de la réclamation et à la façon dont la réclamation sera traitée ainsi que d'un calendrier de résolution.

Renvoi des réclamations

Fonds domiciliés au Luxembourg et à Jersey :

Si la réclamation concerne un fonds domicilié au Luxembourg (voir l'Annexe 1 pour plus de détails) et si le réclamant n'est pas satisfait de la réponse, la réclamation peut être transmise à la CSSF au titre du règlement 16-07 relatif à la résolution extrajudiciaire des réclamations de clients. La demande doit être déposée auprès de la CSSF dans un délai d'un an après le dépôt initial de la réclamation auprès de HMSA. De plus amples informations sur la manière d'adresser une réclamation à la CSSF sont disponibles sur le site web de la CSSF :

<https://www.cssf.lu/fr/reclamations-clientele/>

Fonds domiciliés en Irlande :

Si la réclamation concerne un fonds domicilié en Irlande (voir l'Annexe 1 pour plus de détails) et si le réclamant n'est pas satisfait de la réponse, la réclamation peut être transmise à la CSSF au titre du règlement 16-07 relatif à la résolution extrajudiciaire des réclamations de clients ou au *Financial Services and Pensions Ombudsman* (FSPO) en Irlande. Le FSPO est un organisme indépendant qui aide à résoudre les litiges et les réclamations avec les prestataires de services financiers. De plus amples informations sur la manière d'adresser une réclamation auprès de la CSSF ou du FSPO sont disponibles sur le site :

<https://www.cssf.lu/fr/reclamations-clientele/>
<https://www.fspo.ie/make-a-complaint/>

Veuillez noter que la Banque centrale d'Irlande n'enquête pas sur des réclamations individuelles, mais qu'elle reçoit volontiers des informations de consommateurs concernant les produits financiers. Veuillez consulter le site web de la Banque centrale d'Irlande pour de plus amples informations :

<https://www.centralbank.ie/consumer-hub/explainers/how-do-i-complain-about-a-financial-services-firm>

Reporting et réexamen

Toutes les données pertinentes concernant chaque réclamation, ainsi que toutes les mesures prises pour la traiter, seront archivées dans le registre des réclamations de HMSA. Chaque année, conformément aux dispositions réglementaires, le *complaints handling officer* enverra un rapport à la CSSF indiquant le nombre de réclamations reçues classées par type de réclamation ainsi qu'une description des réclamations, des mesures prises pour les traiter et de leur état d'avancement.

La présente politique est soumise à un examen officiel annuel par le conseil d'administration de HMSA et sera actualisée selon les besoins. Elle sera également mise à la disposition des membres du personnel concernés.

Responsable de la politique	Complaints Handling Officer
Auteur	Gerard Theunissen
Revu par	Clíodhna Duggan
Date d'approbation	Août 2021
Date du dernier réexamen	Août 2021
Date du prochain réexamen	Septembre 2022

Annexe 1

Fonds domiciliés au Luxembourg

Janus Henderson Horizon Fund SICAV
Janus Henderson Horizon Asian Dividend Income Fund
Janus Henderson Horizon Asian Growth Fund
Janus Henderson Horizon Asia-Pacific Property Income Fund
Janus Henderson Horizon Biotechnology Fund
Janus Henderson Horizon China Opportunities Fund
Janus Henderson Horizon Emerging Market Corporate Bond Fund
Janus Henderson Horizon Euro Corporate Bond Fund
Janus Henderson Horizon Euro High Yield Bond Fund
Janus Henderson Horizon Euroland Fund
Janus Henderson Horizon European Growth Fund
Janus Henderson Horizon Global Equity Income Fund
Janus Henderson Horizon Global High Yield Bond Fund
Janus Henderson Horizon Global Multi-Asset Fund
Janus Henderson Horizon Global Natural Resources Fund
Janus Henderson Horizon Global Property Equities Fund
Janus Henderson Horizon Global Technology Leaders Fund
Janus Henderson Horizon Japan Opportunities Fund
Janus Henderson Horizon Japanese Smaller Companies Fund
Janus Henderson Horizon Pan European Absolute Return Fund
Janus Henderson Horizon Pan European Equity Fund
Janus Henderson Horizon Pan European Property Equities Fund
Janus Henderson Horizon Pan European Smaller Companies Fund
Janus Henderson Horizon Strategic Bond Fund
Janus Henderson Horizon Total Return Bond Fund
Janus Henderson Horizon Global Sustainable Equity Fund
Janus Henderson Horizon Global Smaller Companies Fund
Janus Henderson Horizon Sustainable Future Technologies Fund
Janus Henderson Horizon US Sustainable Equity Fund
Janus Henderson Fund SICAV
Janus Henderson Continental European Fund
Janus Henderson Emerging Markets Fund
Janus Henderson Global Equity Fund
Janus Henderson Global Equity Market Neutral Fund
Janus Henderson Latin American Fund
Janus Henderson Pan European Fund
Janus Henderson Pan European Smaller Companies Fund
Janus Henderson Absolute Return Fund
Janus Henderson Global Multi-Strategy Fund

Fonds domiciliés en Irlande

Janus Henderson Capital Funds plc
Janus Henderson Absolute Return Income Fund (EUR)
Janus Henderson Absolute Return Fund
Janus Henderson Absolute Return Income Opportunities Fund
Janus Henderson Balanced Fund
Janus Henderson Flexible Income Fund
Janus Henderson Global Adaptive Capital Preservation Fund
Janus Henderson Global Adaptive Multi-Asset Fund
Janus Henderson Global High Yield Fund
Janus Henderson Global Investment Grade Bond Fund
Janus Henderson Global Life Sciences Fund
Janus Henderson Global Real Estate Fund
Janus Henderson Global Research Fund
Janus Henderson Global Technology and Innovation Fund
Janus Henderson High Yield Fund
Janus Henderson Intech European Core Fund
Janus Henderson Intech US Core Fund
Janus Henderson Multi-Sector Income Fund
Janus Henderson Opportunistic Alpha Fund
Janus Henderson US Balanced 2026 Fund
Janus Henderson US Forty Fund
Janus Henderson US Research Fund
Janus Henderson US Short Term Bond Fund
Janus Henderson US Strategic Value Fund
Janus Henderson US Venture Fund
Janus Selection
Janus Selection Balanced Fund
Janus Selection Flexible Income Fund
Janus Selection Forty Fund
Janus Selection Global Real Estate Fund
Janus Selection High Yield Fund
Janus Selection Strategic Value Fund
Janus Selection Multi-Sector Income Fund
Janus Selection Global Life Sciences Fund

Janus Henderson Investors

201 Bishopsgate, London EC2M 3AE

Tél. : 020 7818 1818 Fax : 020 7818 1819