



## **Traitement des réclamations**

### **Préambule**

Mandarine Gestion établit et maintient opérationnelle une procédure efficace et transparente en vue du traitement raisonnable et rapide des réclamations adressées par ses clients non professionnels, existants ou potentiels, et enregistre chaque réclamation et les mesures prises en vue du traitement de chaque réclamation.

Le traitement des réclamations est gratuit, aucun frais ne sera facturé par Mandarine Gestion pour le traitement de votre réclamation.

### **Périmètre**

Cette procédure s'applique :

- Aux réclamations de l'ensemble des porteurs de parts lorsque aucun service d'investissement ne leur est fourni à l'occasion de la souscription.
- Aux réclamations des porteurs de parts émanant de clients non professionnels lorsqu'un service d'investissement leur est fourni par la société de gestion de portefeuille lors de la souscription

### **Définition**

On entend par réclamation une déclaration actant du mécontentement du client envers Mandarine Gestion.

Une demande d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation n'est pas une réclamation.

### **Adresser une réclamation à Mandarine Gestion**

Les réclamations peuvent être adressées à Mandarine Gestion :

- Par courrier à l'adresse suivante : 40, Avenue George V – 75008 Paris ;
- Par téléphone au numéro suivant : 01 80 18 14 80 ;
- Par email à l'adresse suivante : [serviceclient@mandarine-gestion.com](mailto:serviceclient@mandarine-gestion.com) ;
- ou auprès de votre interlocuteur habituel au sein de la société de gestion, notamment le département commercial, le middle office, le service juridique ou le Responsable de la Conformité et du Contrôle Interne.



## **Gestion de la réclamation**

Toutes les réclamations reçues par la société de gestion seront centralisées auprès du Responsable de la Conformité et du Contrôle Interne.

Le Responsable de la Conformité et du Contrôle Interne de Mandarinine Gestion se rapprochera de toute expertise nécessaire pour la meilleure résolution de votre réclamation.

Le Responsable de la Conformité et du Contrôle Interne de Mandarinine Gestion dispose de l'expérience et de la connaissance nécessaire lui permettant de vous apporter une réponse rapide et raisonnable concernant votre réclamation.

## **Délais**

Mandarine Gestion accusera réception de votre réclamation dans un délai maximum de 10 jours ouvrables sauf si une réponse vous a été faite avant ce délai.

Une réponse à votre réclamation vous est formulée dans un délai maximum de deux mois à réception de la réclamation sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées. Dans l'éventualité où nous ne serions pas en mesure de vous apporter une réponse dans ce délai, nous vous contacterons pour vous informer de la raison de ce retard et vous indiquer dans quel délai nous serons en mesure de vous répondre.

## **Langue**

Les clients et les porteurs de parts ou actionnaires d'OPCVM résidant dans un autre Etat membre de l'Union européenne peuvent adresser leurs réclamations dans les langues officielles des Etats membres dans lesquels les OPCVM gérés par Mandarinine Gestion sont commercialisés ou les services d'investissement fournis.

## **Recours**

Si la réponse à votre réclamation ne venait pas à vous satisfaire, vous avez la possibilité de faire appel au Médiateur de l'Autorité des marchés financiers en remplissant le formulaire suivant :

[http://www.amf-france.org/affiche\\_form.asp?urldoc=mediation\\_FormMediation.html&Id\\_Tab=0&lang=fr](http://www.amf-france.org/affiche_form.asp?urldoc=mediation_FormMediation.html&Id_Tab=0&lang=fr)



### **Confidentialité**

Mandarine Gestion assurera la plus grande confidentialité dans le traitement de votre réclamation.

### **Contactez le médiateur par courrier**

Mme Marielle Cohen-Branche  
Médiateur de l'AMF  
Autorité des marchés financiers  
17, place de la Bourse  
75 082 Paris cedex 02