



Traitement des réclamations Juillet 2020

Préambule

Mandarine Gestion a établi et maintient opérationnelle une procédure efficace et transparente en vue du traitement raisonnable et rapide des réclamations adressées par ses clients, 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 portant sur un instrument financier ou un service d'investissement.

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

Comment 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 ;
- 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 Mandarine Gestion se rapprochera de toute expertise nécessaire pour la meilleure résolution de votre réclamation.

Le Responsable de la Conformité et du Contrôle Interne de Mandarine 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'OPC résidant dans un autre Etat membre de l'Union européenne peuvent adresser leurs réclamations dans les langues officielles des Etats membres dans lesquels les OPC gérés par Mandarinne 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 :

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

Confidentialité

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

Contacteur le médiateur

- **par mail**

Depuis le 16 mars 2020 (contexte sanitaire), seuls les échanges par mails peuvent être assurés.

Aussi, le Médiateur invite les épargnants, dans toute la mesure du possible, à privilégier la voie électronique pour le saisir en utilisant le [formulaire de demande de médiation](#). Ce mode de saisine permet, en outre, d'informer en temps réel le demandeur pour qu'il sache si son dossier est éligible à la médiation de l'AMF et qu'il soit rapidement orienté vers l'organisme compétent si tel n'est pas le cas.

- **par courrier**

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