

POLITIQUE DE GESTION DES RECLAMATIONS

Généralités

Palatine Asset Management a mis en place un dispositif de gestion des réclamations clients visant à traiter de manière efficace, transparente et harmonisée les réclamations de ses clients, conformément à la réglementation applicable.

Ce dispositif s'applique à tous les clients quelle que soit leur catégorie.

Définition de la réclamation

Une réclamation se définit comme une déclaration écrite ou réceptionnée par tout moyen traçable actant du mécontentement d'un client. Une demande d'information, d'avis ou de clarification n'est pas une réclamation et relève du service Marketing.

Traitement des réclamations

Palatine Asset Management s'engage à traiter toute réclamation émanant d'un client selon les principes suivants :

- transparence à l'égard du client,
- accès gratuit au dispositif de traitement des réclamations,
- objectivité,
- délai de traitement de la réponse approprié à la complexité de la réclamation. Pour chaque réclamation, Palatine Asset Management communiquera au client le délai dans lequel il s'engage à apporter une réponse (de 10 jours ouvrables à 2 mois maximum à compter de la date d'envoi de la réclamation du client sauf circonstances particulières dûment justifiées).
En cas d'une résolution complexe entraînant un dépassement de ce délai, le client en sera rapidement informé.

Pour tout réclamation, qui doit être envoyée par courrier ou courriel, il convient d'adresser sa demande au responsable de la Conformité : Madame Pascale PHILIPPE, email pascale.philippe@palatine.fr ou PALATINE ASSET MANAGEMENT - TSA 60140 - 93736 Bobigny cedex 9.

Saisine du Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers

Si un client n'est pas satisfait de la réponse apportée à sa réclamation, il peut s'adresser au médiateur de l'AMF par courrier à l'adresse suivante :

Médiateur de l'AMF
Autorité des Marchés Financiers
17, place de la Bourse
75082 PARIS CEDEX 02

Ou par formulaire électronique de demande de médiation sur le site internet de l'AMF

www.amf-france.org/fr/le-mediateur

Toute réclamation adressée au médiateur de l'AMF doit avoir été précédée d'une première démarche écrite ayant fait l'objet d'un rejet total ou partiel auprès de Palatine Asset Management.

