

POLITIQUE DE GESTION DES RECLAMATIONS

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,
- accuser réception de toutes les réclamations qu'elle reçoit dans un délai maximum de 10 jours sauf dans les cas où la réponse peut être apportée dans ce délai,
- répondre aux réclamations dans un délai de 2 mois maximum à partir de la date d'envoi de la première manifestation écrite d'un mécontentement. En cas d'envoi postal, le cachet de la poste fait foi.
- En cas d'une résolution complexe en raison de circonstances particulières entraînant un dépassement de ce délai, le client en sera rapidement informé.

Pour toute réclamation, qui doit être envoyée par courrier ou courriel, il convient d'adresser sa demande :

- **Pour les clients intermédiés par la Banque Palatine**, à leur centre d'affaires et banque privée, ou par mail à l'adresse src@palatine.fr ou encore par courrier postal à : Direction Satisfaction Client – TSA 30191 – 93732 Bobigny Cedex 9
- **Pour les autres clients**, par mail à l'adresse ASSET-MANAGEMENT-CONTROLE@palatine.fr ou par courrier à postal à Palatine Asset Management – 140 boulevard Malesherbes – 75017 Paris

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.