



## **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 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](mailto:pascale.philippe@palatine.fr) ou PAM -42, rue d'Anjou – 75008 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/le médiateur](http://www.amf-france.org/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.