

## POLÍTICA DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES

### Aspectos generales

Palatine Asset Management ha adoptado un sistema de gestión de reclamaciones de clientes con el fin de tratar de manera eficaz, transparente y armonizada las reclamaciones de sus clientes, de conformidad con la normativa aplicable.

Este sistema se aplica a todos los clientes, independientemente de su categoría.

### Definición de reclamación

Se entiende por reclamación una declaración por escrito o recibida por cualquier medio rastreable de la insatisfacción de un cliente. Una solicitud de información, de opinión o de aclaración no es una reclamación y corresponde al departamento de Marketing.

### Tramitación de las reclamaciones

Palatine Asset Management se compromete a tramitar las reclamaciones de los clientes de acuerdo con los siguientes principios:

- transparencia con respecto al cliente;
- acceso gratuito al sistema de tramitación de reclamaciones;
- objetividad;
- plazo para la tramitación de la respuesta adecuada a la complejidad de la reclamación. Para cada reclamación, Palatine Asset Management comunicará al cliente el plazo en el que se compromete a responder (de diez días hábiles a un máximo de dos meses, salvo en casos especiales debidamente justificados).

En caso de resolución compleja cuya resolución exija un plazo superior, se informará al cliente cuanto antes.

Para cualquier reclamación que deba enviarse por correo postal o correo electrónico, dirija su solicitud a la responsable de Cumplimiento: Dña. Pascale PHILIPPE, email [pascale.philippe@palatine.fr](mailto:pascale.philippe@palatine.fr) o PAM -68, rue du Faubourg St Honoré – 75008 París, Francia.

### Consulta al mediador de la Autoridad de los Mercados Financieros

Si el cliente no está satisfecho con la respuesta a su reclamación, puede dirigirse al mediador de la AMF por correo a la siguiente dirección:

Médiateur de l'AMF  
Autorité des Marchés Financiers  
17 Place de la Bourse  
75082 PARÍS CEDEX 02

O por formulario electrónico de solicitud de mediación en el sitio web de la AMF

[www.amf-france.org/le-mediateur](http://www.amf-france.org/le-mediateur)

Toda reclamación presentada al mediador de la AMF debe ir precedida de una primera solicitud por escrito que haya sido denegada total o parcialmente por Palatine Asset Management.