

POLITIQUE DE RECLAMATIONS

MIRABAUD ASSET MANAGEMENT FRANCE
06/2020

Gestion des réclamations des investisseurs

Mirabaud Asset Management France doit établir, mettre en œuvre et maintenir opérationnelles des procédures efficaces et transparentes en vue d'un traitement raisonnable et rapide des réclamations adressées par des investisseurs des Organismes de Placements Collectifs sous leur supervision, ou des investisseurs d'autres fonds, pour lesquels elles sont habilitées à recevoir des réclamations.

Dans le cadre de ce document, une réclamation est définie comme étant une plainte introduite par écrit par un investisseur auprès de Mirabaud, d'un dépositaire ou valorisateur, ou d'un distributeur autorisé concernant un produit ou un service financier fourni dans l'objectif de faire reconnaître un droit ou redresser un préjudice.

Les principales informations permettant aux investisseurs de comprendre les mesures prises par Mirabaud Asset Management France SAS afin de traiter les réclamations sont décrites ci-dessous.

1. Transmission des réclamations

Les personnes souhaitant transmettre une réclamation sont invitées à l'envoyer par écrit, accompagnée de documents justificatifs, à l'adresse suivante :

Mirabaud Asset Management (France) SAS-A l'attention de la Direction Générale

13, Avenue Hoche
75008 Paris - France

Les réclamations, accompagnées des documents justificatifs relatifs, peuvent également être envoyées à l'adresse E-mail : investor.services@mirabaud-am.com

Pour toute réclamation adressée directement, Mirabaud Asset Management France SAS s'engage à ce que la réclamation soit transmise à la personne responsable et elle s'engage à apporter une réponse rapide, complète et respectueuse, en accord avec ses obligations légales ainsi que ses principes d'intégrité et d'équité des traitements des investisseurs.

Il est recommandé de transmettre les réclamations par courrier postal recommandé avec accusé de réception (preuve légale de réception) afin de s'assurer de leur réception.

Les investisseurs peuvent également introduire gratuitement leurs réclamations auprès de l'agent de transfert du fonds sur lequel porte la réclamation ou d'un distributeur autorisé.

2. Traitement des réclamations

Mirabaud Asset Management France SAS a pour objectif que les réclamations soient traitées avec soin, de manière consistante et vérifiable, et dans un délai raisonnable tel que défini ci-dessous.

Pour toutes réclamations reçues, un accusé de réception ou une réponse écrite sera envoyée au plaignant dans **un délai de 10 jours à partir de la date de réception de la réclamation par l'Entité.**

Dans tous les cas, Mirabaud Asset Management France SAS fournira à tout plaignant une réponse à sa réclamation dans **un délai maximum d'un mois à compter de la date à laquelle la réclamation a été reçue par l'Entité.** Si la société est dans l'incapacité de fournir une réponse dans ce délai, elle informera le plaignant des causes de ce retard et indiquera la date à laquelle elle s'attend à pouvoir fournir une réponse.

Dans le cas où la société n'est pas dans la mesure de fournir au plaignant une réponse qu'il considère comme étant satisfaisante, elle lui fournira une explication complète de sa position quant à la réclamation.

Dans une telle situation, le plaignant a la possibilité de faire une demande de résolution extrajudiciaire de la réclamation auprès du régulateur concerné:

AMF - Autorités des Marchés Financiers

Monsieur ou Madame le Médiateur
17, Place de la Bourse
75082 Paris Cedex 02- France

Toutes les communications importantes échangées entre Mirabaud Asset Management France SAS et les plaignants devront se faire par écrit.