

Le présent document a été établi en conformité avec l'article 313-8 du Règlement Général de l'AMF et l'instruction AMF n°2012-07.

Objectif et champ d'application

L'objectif est de garantir à tous nos clients directs ou indirects (par l'intermédiaire de nos différents distributeurs) un traitement gratuit, efficace, égal et harmonisé de leurs éventuelles réclamations. On entend par réclamation une déclaration actant du mécontentement du client envers BFT Investment Managers. Une simple demande d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation ne constitue pas une réclamation.

Personne responsable du traitement des réclamations

M. Jean-Marc NAVARRE, Directeur du développement.

Modalités de saisine

Les réclamations peuvent être adressées par nos clients, en langue française ou anglaise, à l'attention de leur interlocuteur habituel ou :

- par courrier à l'adresse suivante :
M. Jean-Marc NAVARRE
BFT Investment Managers
90 boulevard Pasteur
75730 Paris Cedex 15
Tel : 01 76 33 71 03
- par courriel :
jean-marc.navarre@bft-im.com

Pour plus de sécurité, nous vous conseillons d'adresser toute réclamation avec accusé de réception.

Délais de traitement

Un accusé de réception est adressé par BFT Investment Managers dans les **10 jours ouvrables** suivant la réception de la réclamation sauf si la réponse a déjà été apportée au client dans l'intervalle.

La demande est obligatoirement communiquée aux responsables de la Conformité et du Contrôle Interne (RCCI).

BFT Investment Managers s'engage à apporter une réponse à toute réclamation d'un client, quelle qu'en soit la nature, **dans un délai maximum de deux mois** à compter de sa réception. Si, en cas de survenance de circonstances particulières, la société de gestion n'est pas en mesure de respecter ce délai, elle informera le client de la raison de ce retard.

Médiation de l'Autorité des Marchés Financiers

Si tous les moyens mis en oeuvre par BFT Investment Managers ont été actionnés et n'ont pas débouché sur une solution jugée acceptable par le client, ce dernier peut saisir le Médiateur de l'AMF :

Médiateur de l'AMF
Autorités des Marchés Financiers
17 place de la Bourse
75082 Paris cedex 02

Un formulaire de demande de médiation est en ligne sur le site internet de l'AMF (www.amf-france.org).