



## GESTION DES RECLAMATIONS

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.

### 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 courriel adressé à : [reclamationsBFT@bft-im.com](mailto:reclamationsBFT@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 IM 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 IM 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

Lorsque tous les moyens actionnés par BFT IM pour clôturer une réclamation, n'ont pas abouti sur une solution jugée acceptable par le client ou s'il n'a pas obtenu de réponse dans un délai de 2 mois suivant l'envoi de la première réclamation écrite, le client non satisfait de la réponse apportée à sa réclamation, peut recourir au médiateur de l'AMF.

L'AMF dispose d'un médiateur, qui peut être saisi par tout intéressé, personne physique ou morale, dans le cadre d'un litige à caractère individuel entrant dans le champs de ses compétences tel que décrit sur le site de l'AMF (« Dans quel cas saisir le Médiateur »).

Le client peut s'adresser gratuitement au médiateur de l'AMF :

- de préférence par formulaire électronique sur le site internet de l'AMF : <https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur-de-lamf/votredossier-de-mediation>
- ou par courrier postal, à l'adresse suivante :

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