

# OBLIGATIONS REGLEMENTAIRES

## Gestion des réclamations

### Contexte et Objectif

Laffitte Capital Management a mis en place une procédure en vue du traitement raisonnable, rapide et gratuit, des réclamations ou plaintes adressées par l'ensemble des porteurs de parts ou actionnaires d'OPCVM conformément aux articles 321-40 et 321-41 du règlement général de l'Autorité des Marchés Financiers et 26 du Règlement Délégué n°2017/565 du 25/04/2016.

Une réclamation client peut être définie comme l'expression écrite ou réceptionnée par tout moyen traçable d'une insatisfaction qui comprend de manière explicite ou implicite une demande d'action de la part de Laffitte Capital Management.

### Traitement et suivi des réclamations

Les réclamations sont reçues par Laffitte Capital Management :

- Par courrier simple ou recommandé (avec ou sans accusé de réception) adressé à :

Laffitte Capital Management  
Service Réclamation client  
15, rue du Faubourg Montmartre  
75009 Paris

- Par téléphone auprès de votre interlocuteur habituel au +33 1 55 04 79 30 : une confirmation par courrier ou par courriel de votre demande vous sera demandée ;

- Par fax au +33 1 55 04 78 28, objet : « réclamation client » ;

- Par courriel adressé à [compliance@laffittecapi.com](mailto:compliance@laffittecapi.com), objet « réclamation client ».

Laffitte Capital Management s'engage :

- à accuser réception de la réclamation ou plainte dans un délai maximum de 10 jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation (sauf si la réponse elle-même est apportée au client dans ce délai) ;

- à répondre au client dans un délai de 2 mois maximum entre la date de réception de la réclamation ou de la plainte et la date d'envoi de la réponse au client, sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées.

Laffitte CM enregistre toutes les réclamations et plaintes ainsi que les réponses apportées. La société répond aux demandes d'informations du client sur le déroulement du traitement de sa réclamation. Le client est tenu informé du déroulement lorsque, en cas de survenance de circonstances particulières, les délais sur Laffitte CM s'est engagé ne peuvent être respectés.

En cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à une réclamation client, le client est informé par Laffitte Capital Management de la possibilité de saisir le médiateur de l'AMF : Le Médiateur intervient dans le cadre de tout litige en matière financière qui entre dans le champ de compétence de l'AMF, soit notamment :

- Commercialisation de produits financiers,
- Gestion de portefeuille,
- Épargne salariale,
- Tenue de compte titres ou PEA,



- Par courrier :

Mme Marielle Cohen-Branche  
Médiateur de l'AMF  
Autorité des Marchés Financiers  
17 Place de la Bourse  
75082 PARIS CEDEX 02

- Par mail (formulaire électronique) :

[www.amf-france.org/affiche\\_form.asp?urldoc=mediation\\_FormMediation.html&Id\\_Tab=0&lang=fr](http://www.amf-france.org/affiche_form.asp?urldoc=mediation_FormMediation.html&Id_Tab=0&lang=fr)  
<http://www.amf-france.org/Formulaires-et-declarations>

La charte de médiation de l'AMF est disponible sur le site internet de l'AMF:

<http://www.amf-france.org/Le-mediateur-de-l-AMF/Le-mediateur-mode-d-emploi/Charte-de-mediation.html>