

## TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

Conformément aux dispositions du Règlement Général de l'Autorité des Marchés Financiers (art. 313-8, 313-8-1 ; 318-10 et 318-10-1), nous vous faisons part des modalités de traitement des réclamations.

### I. Réception de la réclamation

Une réclamation est une déclaration d'un client ou d'un porteur d'OPCVM actant de son mécontentement envers la Société de gestion. Une demande d'information, d'avis, de clarification ou de prestation n'est pas une réclamation.

Toute réclamation peut être adressée directement à la société de gestion :

- Un courrier écrit, à l'adresse suivante :  
MOBILIS GESTION – Direction Générale  
64, boulevard de Cambrai – 59100 ROUBAIX
  
- Un mail, à l'adresse suivante :  
[operations@mobilis-afm.com](mailto:operations@mobilis-afm.com)  
en précisant le terme « Réclamation(s) » dans l'objet de l'e-mail.

### II. Enregistrement de la réclamation

Un registre des réclamations est tenu afin de lister toutes les réclamations qui pourraient être adressées à MOBILIS GESTION. Les éléments figurant sur ce registre sont :

- Date de réclamation
- Nom du client
- Personne ayant reçu la réclamation
- Objet de la réclamation
- Date de traitement de la réclamation
- Commentaires relatifs à la démarche

Dans le cas où la réclamation serait jugée incomplète, une demande d'information complémentaire sera adressée au client afin de pouvoir traiter le dossier.

### III. Traitement de la réclamation et réponse au client

MOBILIS GESTION accuse réception de la réclamation par écrit dans un délai maximum de 8 jours ouvrables sauf si elle fournit la réponse au client dans ce délai.

# MOBILIS

FAMILY OFFICE

GESTION

Cette réponse sera fournie au client dans un délai maximum d'un mois.

Les réclamations sont transmises aux personnes compétentes face au problème concerné et doivent être traitées dans les 5 jours suivant réception de la réclamation.

S'il s'avère que la résolution est difficile, la demande du client est transmise au directeur général.

Les documents relatifs à la réclamation sont classés dans le dossier du client.

MOBILIS GESTION s'engage à répondre aux demandes d'information du client sur le déroulement du traitement de sa réclamation, notamment en cas de survenance de circonstances particulières qui ne permettraient pas de respecter les délais sur lesquels la société de gestion s'est engagée.

En cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la réclamation, le client pourra avoir recours au service de la médiation de l'Autorité des marchés financiers. Le médiateur intervient dans l'hypothèse d'un conflit lorsque les parties concernées le saisissent pour régler le différend à l'amiable afin d'éviter une procédure judiciaire. Encadrée par une charte, cette procédure est gratuite, confidentielle et nécessite, pour être mise en œuvre et poursuivie, l'accord des deux parties. Pour de plus amples informations, se référer au site de l'AMF ([www.amf-france.org](http://www.amf-france.org)).

#### **IV. Suivi et contrôle du traitement des réclamations**

Les réclamations font l'objet d'un suivi chronologique par le RCCI qui s'assure ainsi, le cas échéant, que la réclamation a été traitée sans retard et que, s'il y a lieu, les mesures correctrices ont été prises.