

TRAITEMENT ET DE SUIVI DES RÉCLAMATIONS

Mindston Capital est attentive à satisfaire sa clientèle en toutes circonstances et notamment lorsque survient une difficulté susceptible de porter atteinte à la qualité de la relation, voire d'altérer la confiance entre le client et Mindston Capital.

Dans ce cadre, Mindston Capital a mis place une procédure interne de traitement des réclamations des clients conforme à l'instruction AMF n°2012-07. Elle a pour objet de permettre un traitement égal et harmonisé des réclamations. La personne en charge du traitement des réclamations est le Responsable de la Conformité et du Contrôle Interne.

Notre dispositif poursuit deux objectifs principaux :

- L'amélioration de la satisfaction client grâce à un traitement raisonnable et rapide des réclamations qui nous sont adressées.
- L'amélioration de notre organisation par l'identification de dysfonctionnements potentiels ainsi que la mise en œuvre d'actions correctrices appropriées.

Le présent document a pour objectif de vous guider dans la manière de déposer une réclamation. Il est également conçu pour vous informer sur les engagements que nous prenons et vous apporter tout renseignement utile sur notre procédure de traitement des réclamations et les voies de recours dont vous bénéficiez.

COMMENT EFFECTUER UNE RÉCLAMATION AUPRÈS DE MINDSTON CAPITAL ?

Par réclamation, il faut entendre une déclaration actant du mécontentement du client envers Mindston Capital. Ne sont pas considérées comme des réclamations, les demandes d'information, de clarification, d'avis, de prestation ou de service.

Si vous avez un désaccord ou un mécontentement lié à un produit ou un service de Mindston Capital, vous pouvez à tout moment nous adresser une réclamation gratuitement de la manière suivante :

Par courrier : Mindston Capital–Satisfaction clients– 1 rue de la Ville l'évêque –75008 Paris

Par courriel en indiquant « Réclamation » en objet du message : info@mindstoncapital.com

Par téléphone (appel non surtaxé) au numéro suivant : 01 80 85 95 15

FONCTIONNEMENT

Toutes les réclamations reçues par Mindston Capital seront centralisées auprès du RCCI, qui se rapprochera de toute expertise nécessaire pour le meilleur traitement des réclamations. Ce dernier s'assurera du traitement de vos réclamations conformément à la réglementation. La Direction Générale de Mindston Capital validera la réponse apportée à votre réclamation.

Le traitement de votre réclamation par nos services est gratuit. Vous ne supporterez donc aucun coût spécifique (frais de dossier, de recherche ou autre, ...) lié au traitement de votre réclamation.

Mindston Capital s'engage à respecter les délais de traitement suivants :

- 10 jours ouvrables maximum à compter de la réception de votre réclamation pour vous en accuser réception, sauf si la réponse elle-même vous est apportée dans ce délai ;
- 2 mois maximum entre la date de réception de votre réclamation et la date d'envoi de la réponse qui vous est apportée, sauf en cas de survenance de circonstances particulières dûment justifiées.

SAISINE DU MÉDIATEUR DE L'AMF

En cas d'insatisfaction quant aux suites données à votre réclamation, vous pouvez saisir gratuitement le Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers :

Par courrier : Médiateur de l'AMF - 17 place de la Bourse 75082 Paris cedex 2, Par formulaire électronique accessible sur le site internet de l'AMF : <http://www.amf-france.org>

Par ailleurs, notez qu'avant de saisir le médiateur, il est nécessaire que vous ayez effectué votre première démarche auprès de Mindston Capital.