

Date de création :	Février 2021		
Date d'effet /N° de version :	Avril 2025 – V05		
Responsable :	Directeur Juridique & Conformité compliance@mindstoncapital.com	Approuvé par :	Direction Générale
Processus :	Conformité/contrôle	Périmètre :	Société de gestion
Intervenants :	- Direction Générale - Equipe juridique & RCCI	Public visé :	- L'ensemble des collaborateurs - Tous les clients (via le site Internet)

Principales références réglementaires

- Règlement MIF 2 (2017/565) : Articles 22 et 26 (6)
- RG AMF : Articles 318-10 ; 318-10-1
- CMF : Article L621-19
- Position-recommandation AMF – DOC-2012-07
- Orientations relatives au traitement des réclamations dans le secteur des valeurs mobilières et le secteur bancaire (FR-JC 2014 43)

Objectif

La présente politique définit le cadre et les modalités de traitement des réclamations formulées par les clients de Mindston Capital. Ce dispositif vise à garantir un traitement équitable, cohérent et efficace des réclamations, à renforcer la satisfaction client et à préserver la relation de confiance. Il contribue également à l'amélioration continue de l'organisation interne en identifiant les points d'amélioration et en mettant en œuvre les actions correctrices nécessaires.

Le présent document a pour but d'accompagner les clients dans la formulation de leur réclamation, de leur présenter les engagements pris par Mindston Capital, ainsi que les voies de recours à leur disposition.

Sommaire

I.	Qu'est-ce qu'une réclamation ?	2
II.	Qui peut formuler une réclamation ?	2
III.	Comment est assurée l'information des clients ?	2
IV.	Comment formuler une réclamation ?	2
V.	Comment sont traitées les réclamations	2
VI.	Que faire en cas d'insatisfaction de la réponse apportée à la réclamation ?	2
VII.	Quels sont les contrôles mis en œuvre ?	2

I. Qu'est-ce qu'une réclamation ?

Est considérée comme une réclamation toute expression de mécontentement adressée à Mindston Capital ou à l'un de ses collaborateurs, émanant d'un client ou de son mandataire. Elle doit concerner un produit financier, un service d'investissement ou toute autre activité exercée par Mindston Capital.

Par exemple, une réclamation peut porter sur :

- L'absence de réponse après plusieurs sollicitations adressées au service relations investisseurs ;
- Le non-versement d'un dividende à la date annoncée ;
- Une erreur ou un retard dans l'enregistrement d'une demande de souscription ou de rachat ;
- La détection, par un ancien client, d'anomalies dans les frais facturés après la sortie d'un fonds.

En revanche, ne sont pas considérées comme des réclamations : les demandes d'information, d'avis ou de clarification ; les questions relatives à l'exécution normale d'un service ou d'une prestation ; les sollicitations à caractère commercial ou relationnel.

II. Qui peut formuler une réclamation ?

Toute personne cliente ou anciennement cliente de Mindston Capital, y compris les souscripteurs des véhicules gérés ou conseillés, ainsi que toute personne bénéficiant d'une prestation de service de Mindston Capital, ou ayant sollicité Mindston Capital pour bénéficier d'un service ou souscrire à un produit.

III. Comment est assurée l'information des clients ?

Mindston Capital assure l'information des investisseurs en publiant la présente politique sur son site internet. Par ailleurs, la documentation précontractuelle des fonds sous gestion précise les modalités de consultation de la politique de réclamation.

Ces modalités garantissent un accès simple et transparent à la politique de traitement des réclamations.

IV. Comment formuler une réclamation ?

La formulation d'une réclamation par un client est gratuite. Toute réclamation doit être adressée par écrit au Responsable de la Conformité et du Contrôle Interne (RCCI) de Mindston Capital, selon l'une des modalités suivantes :

- Par courrier postal, à l'adresse suivante : A l'attention du « RCCI », Mindston Capital, 69-71 rue de Miromesnil, 75008 Paris ;
- Par courriel, en précisant « Réclamation » dans l'objet du message, à l'adresse : compliance@mindstoncapital.com.

Si une réclamation est formulée oralement, le collaborateur de Mindston Capital invite le client à la transmettre par écrit selon les modalités ci-dessus.

V. Comment sont traitées les réclamations

Le Responsable de la Conformité et du Contrôle Interne (RCCI) est chargé du suivi et du traitement des réclamations.

Tout collaborateur destinataire d'une réclamation doit la transmettre sans délai au RCCI par écrit selon les mêmes modalités que les clients. Toute omission de transmission d'une réclamation peut entraîner des disciplinaires.

Dès réception d'une réclamation, le RCCI l'enregistre dans le registre des réclamations afin d'en assurer le suivi, et archive l'ensemble des éléments associés dans un dossier dédié à la piste d'audit. Il informe ensuite la Direction Générale, chargée de définir une réponse appropriée dans les délais requis et en coordination avec le RCCI.

Le RCCI met à jour le registre en y consignant les étapes de traitement jusqu'à la clôture de la réclamation. Il veille à la conformité du processus et s'assure, au moment de la clôture, qu'aucun dysfonctionnement général n'a été identifié ou, le cas échéant, propose des actions correctives appropriées. Tous les éléments liés à la gestion de la réclamation sont conservés dans le dossier d'archivage prévu à cet effet.

- Lorsqu'une réclamation est reçue, le RCCI s'assure de l'envoi d'un accusé de réception dans un délai maximum de 10 jours ouvrés à compter de sa date d'envoi (le cachet de la poste faisant foi pour les courriers), sauf si une réponse définitive est transmise dans ce même délai. La présente politique est jointe à l'accusé de réception.
- Une réponse doit être apportée dans un délai maximum de 60 jours ouvrés à compter de l'envoi de la réclamation. En cas de circonstances exceptionnelles, ce délai peut être prolongé, à condition qu'une information explicative soit communiquée au client. La réponse apportée précisera notamment les recours possibles et les coordonnées du médiateur de l'AMF.
- Le RCCI répond également aux demandes d'information concernant l'avancement du traitement de la réclamation.

VI. Que faire en cas d'insatisfaction de la réponse apportée à la réclamation ?

Si un client estime que ses droits n'ont pas été respectés, que la réponse apportée est insatisfaisante, qu'aucune réponse ne lui a été fournie dans les délais prévus ou dans les 60 jours ouvrés après l'envoi de la première réclamation écrite à Mindston Capital, il peut saisir gratuitement le médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF), soit :

- Par courrier postal, à l'adresse suivante : 17, Place de la Bourse – 75082 Paris Cedex 2 ;
- En ligne, via le site internet de l'AMF : <https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur>.

VII. Quels sont les contrôles mis en œuvre ?

Annuellement, le RCCI présente, dans le rapport de conformité et de contrôle interne à la Direction Générale, une synthèse comportant une analyse de la qualité du dispositif mis en place, une description des éventuels dysfonctionnements ou manquements à la réglementation notamment à travers les réclamations et des mesures correctives envisagées ou mises en œuvre.