

POLITIQUE DE GESTION DES RECLAMATIONS

1 OBJET

Cette procédure a pour objet de déterminer la démarche à suivre en cas de réclamation client.

2 DOMAINE D'APPLICATION

Clients dont la catégorie est « non professionnel »

3 TEXTE DE REFERENCE

Article 321-40 du RG AMF :

« La société de gestion de portefeuille établit et maintient opérationnelle une procédure efficace et transparente en vue du traitement raisonnable et rapide des réclamations adressées par l'ensemble des porteurs de parts ou actionnaires d'OPCVM ou de FIA lorsqu'aucun service d'investissement ne leur est fourni à l'occasion de la souscription... »

Article 321-41 du RG de l'AMF :

« La société de gestion de portefeuille prend des mesures conformément à l'article 411-138 et établit des procédures et des modalités appropriées afin de garantir qu'elle traitera correctement les réclamations des porteurs de parts ou actionnaires d'un OPCVM et que ceux-ci ne sont pas limités dans l'exercice de leurs droits lorsqu'ils résident dans un autre Etat membre de l'Union européenne ou Etat partie à l'Espace économique européen... »

Instruction AMF n°2012-07 :

« On entend par réclamation une déclaration actant du mécontentement du client envers le professionnel. Une demande d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation n'est pas une réclamation. »

« Les professionnels tenus de se doter d'un dispositif de conformité et de contrôle interne doivent :

- Mettre en œuvre les moyens et procédures nécessaires pour assurer un contrôle adapté sur l'information délivrée, l'organisation et la qualité du traitement des réclamations ; »
- L'accès au dispositif de traitement des réclamations étant gratuit, aucune tarification spécifique ne peut être mise à la charge du client au titre du traitement de sa réclamation.

4 TRAITEMENT DES RECLAMATIONS CLIENTS

Lorsqu'une réclamation arrive de la part d'un client non professionnel, elle est tout de suite consignée dans le registre prévu à cet effet. Les réclamations peuvent être formulées par écrit (lettre, mail...) ou par oral (téléphone, lors d'un rendez-vous...).

Les informations consignées sont les suivantes :

- Date d'envoi de la réclamation
- Date de réception de la demande par MOBILIS GESTION
- Client concerné
- Personne ayant reçu la réclamation
- Objet de la réclamation
- Date de traitement de la réclamation
- Commentaires relatifs à la démarche

Mobilis Gestion accuse réception de la réclamation par écrit dans un délai maximum de dix jours ouvrables à compter de la date d'envoi de la réclamation écrite (si la réclamation est faite dans ce délai, le traitement vaut accusé-réception).

Mobilis Gestion s'engage à fournir une réponse au client dans un délai maximum de 2 mois (délai entre la date d'envoi de la réclamation et de l'envoi de la réponse définitive).

Lorsque le client fait une réclamation, il adresse celle-ci à son interlocuteur habituel :

- A l'adresse suivante :
*MOBILIS GESTION
Direction générale
64 boulevard de Cambrai
59054 ROUBAIX Cedex 1.*
- A l'adresse e-mail: operations@mobilis-afm.com en précisant le terme « réclamation » dans l'objet de l'e-mail.
- Par téléphone au 03 20 65 96 00.

Si le client n'est pas satisfait de la réponse apportée à sa réclamation, il peut l'adresser en 2^{ème} niveau au service en charge des réclamations, à l'adresse suivante :

*MOBILIS GESTION
Service Conformité
64 boulevard de Cambrai
59054 ROUBAIX Cedex 1*

En dernier lieu, si le client n'est pas satisfait en 2nd niveau, il pourra saisir le médiateur de l'AMF à l'adresse suivante : Médiateur de l'AMF - 17, place de la Bourse - 75082 Paris Cedex 02 ou directement sur le site de l'AMF : <https://amf-france.org/Formulaires-et-declarations/Contact>

Mise à jour de la présente politique : 15 /01/2026.