

## Information sur le traitement des réclamations

En conformité avec la réglementation applicable, ODDO BHF Asset Management SAS informe ses clients ou clients potentiels et porteurs de parts des OPC gérés par elle, de la manière dont ils peuvent adresser à la société de gestion toute demande de réclamation.

### 1. DEFINITION D'UNE RECLAMATION

Il est entendu qu'une réclamation est une déclaration actant du mécontentement du client ou du porteur de parts envers le professionnel. Une demande d'information, d'avis ou de clarification n'est pas une réclamation.

### 2. MODALITES

#### EN QUALITE DE PORTEUR DE PART D'UN OPC GERE PAR ODDO BHF ASSET MANAGEMENT SAS

Dans un premier temps, le porteur de part est invité à saisir son conseiller habituel dans l'établissement financier qui lui a conseillé le produit. S'il n'a pas reçu de réponse satisfaisante, il peut adresser un courrier recommandé avec AR à ODDO BHF Asset Management SAS à l'adresse suivante : 12 bld de la Madeleine 75 009 Paris ou un mail aux adresses suivantes : [claim.privateassets@oddo-bhf.com](mailto:claim.privateassets@oddo-bhf.com) (pour les fonds investis en actifs non cotés, de type FCPR...) et [service\\_client@oddo-bhf.com](mailto:service_client@oddo-bhf.com) (pour les fonds investis en actifs cotés).

Sa demande sera alors traitée par le service concerné avec l'aide du service contentieux du groupe ODDO BHF.

#### EN QUALITE DE CLIENT DIRECT DE ODDO BHF ASSET MANAGEMENT SAS

Dans un premier temps, le client est invité à saisir son interlocuteur commercial habituel chez ODDO BHF Asset Management SAS. S'il n'a pas reçu de réponse satisfaisante, il peut adresser un courrier recommandé avec AR à ODDO BHF Asset Management SAS à l'adresse suivante 12 bld de la Madeleine 75 009 Paris ou un mail aux adresses suivantes : [claim.privateassets@oddo-bhf.com](mailto:claim.privateassets@oddo-bhf.com) (pour les fonds investis

en actifs non cotés, de type FCPR...) et [service\\_client@oddo-bhf.com](mailto:service_client@oddo-bhf.com) (pour les fonds investis en actifs cotés). Sa demande sera alors traitée par la conformité avec l'aide éventuelle du service contentieux du groupe ODDO BHF.

### 3. DELAI DE TRAITEMENT D'UNE RECLAMATION

Un courrier accusant réception de sa réclamation sera envoyé au client dans les 10 jours ouvrables à compter de la date d'envoi de cette réclamation sauf si la réponse a été apportée au client dans ce délai.

Le client reçoit un courrier de réponse dans un délai de 60 jours maximum à compter de la date d'envoi de sa réclamation, sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées.

### 4. MEDIATION AMF

L'article L 621-19 du code monétaire et financier dispose : « l'Autorité des marchés financiers est habilitée à recevoir de tout intéressé les réclamations qui entrent par leur objet dans sa compétence et à leur donner la suite qu'elles appellent. Elle propose, lorsque les conditions sont réunies, la résolution amiable des différends portés à sa connaissance par voie de conciliation ou de médiation ».

L'accès direct au médiateur de l'AMF (Madame Marielle Cohen-Branche, 12 place de la Bourse 75082 Paris Cedex 02) est garanti et ses coordonnées sont facilement accessibles sur le site internet de l'AMF ([www.amf-france.org](http://www.amf-france.org)). Le médiateur peut être saisi par tout intéressé, personne physique ou morale, d'un différend à caractère individuel entrant dans le champ d'intervention de l'Autorité des marchés financiers.

La saisine du médiateur est gratuite et peut se faire à tout moment par lettre simple ou par AR ou via un formulaire en ligne via le lien suivant (<https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur-de-lamf/votre-dossier-de-mediation/vous-voulez-deposer-une-demande-de-mediation>).

Mise à jour : 10/06/2024