

## Politique de traitement des réclamations

La présente information est établie conformément aux dispositions du Règlement Général de l'Autorité des Marchés Financiers et à l'instruction AMF n° 2012-07.

Elle est destinée à informer les porteurs de parts (ci-après le(s) « Client(s) » de SAPIENTA GESTION sur la procédure relative au traitement des réclamations.

Seules les déclarations actant du mécontentement du Client envers le professionnel sont concernées, à l'exclusion des demandes d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation.

Tout Client souhaitant adresser une réclamation à SAPIENTA GESTION est invité à adresser un courrier à l'adresse suivante :

SAPIENTA GESTION  
Le Blok, 30 rue Joannes Carret  
69009 Lyon

Une réclamation peut également être adressée à SAPIENTA GESTION :

- par téléphone : 04 87 65 48 07
- par mail : [contact@sapientagestion.com](mailto:contact@sapientagestion.com)

**Pour bien s'assurer que sa réclamation nous est bien parvenue, nous recommandons au client de nous l'adresser en demandant un accusé de réception.**

### Délais de traitement des déclarations :

SAPIENTA GESTION s'engage à faire parvenir au client un accusé de réception sous un délai de 10 jours ouvrables maximum à compter de la date d'envoi de la réclamation écrite, dans l'hypothèse où sa réclamation ne pourrait être traitée plus rapidement.

SAPIENTA GESTION s'engage à répondre à toute réclamation dans un délai de 2 mois maximum sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées. Ce délai maximal court à compter de la date d'envoi de la réclamation de la part du client.

Le traitement des réclamations est effectué sans frais pour le client.

### Recours :

En cas d'insatisfaction quant aux suites données à votre réclamation, vous pouvez faire appel :

- Au médiateur indépendant de l'AMF pour les services de gestion pour le compte de tiers et d'investissements :

**Autorité des Marchés Financiers**

Madame Marielle Cohen-Branche

Médiateur de l'AMF

17 place de la Bourse

75082 Paris Cedex 02

Le formulaire de demande de médiation auprès de l'AMF ainsi que la charte de la médiation sont disponibles sur le site <https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur>

- Au médiateur de l'Assurance pour les services de courtage en assurance ou de gestion de mandats d'arbitrages en unités de compte :

**La Médiation de l'Assurance**

TSA 50110

75441 Paris Cedex 09

Le formulaire de demande de médiation est disponible sur le site <http://www.mediation-assurance.org/Saisir+le+mediateur>

- Autre pays membre de l'EEE, Suisse et Royaume-Uni

Concernant les services fournis dans d'autres pays de l'Union européenne, la Suisse et le Royaume-Uni, SAPIENTA GESTION informe de la possibilité de saisir le médiateur indépendant de l'Autorité Nationale Compétence dont la liste est tenue par la Commission européenne : [FIN-NET members](#)

Les procédures sont confidentielles, gratuites, contradictoires et non contraignantes. Chacune des parties peut y mettre fin quand elle le désire et conserve le droit de saisir les tribunaux. Cependant, avant de saisir le médiateur, il est nécessaire que le client effectue sa première démarche auprès de la personne en charge des réclamations au sein de SAPIENTA GESTION.

La procédure complète est disponible sur demande par email à l'adresse [support@sapientagestion.com](mailto:support@sapientagestion.com) ou dans les bureaux du siège social de SAPIENTA GESTION.