



## Traitement des réclamations

---

Le présent document, établi conformément aux articles 313-8, 313-8-1, 318-10 et 318-10-I du Règlement Général de l'AMF et à l'instruction AMF n° 2012-07, est destiné à informer la clientèle de PLATINIUM Gestion sur sa procédure de traitement des réclamations.

Cette procédure concerne toutes les réclamations, quel que soit le client, le produit ou service mis en cause et la nature de la réclamation.

- ▶ Personne en charge du traitement des réclamations : Madame Sandrine Neven (Secrétaire Général)

- ▶ Modalité de saisine de la personne en charge du traitement des réclamations :

**Par écrit :**

<p><b>Platinum Gestion</b> Madame Sandrine Neven 203, rue du Faubourg Saint Honoré - 75008 Paris Tél. : 01 82 83 81 40 - Fax. : 01 42 68 03 30</p>
--

**Par mail :** [sneven@platinum-gestion.fr](mailto:sneven@platinum-gestion.fr)

Par règle de bonne pratique, nous vous recommandons d'adresser votre réclamation avec un accusé réception.

- ▶ Délais de traitement des réclamations :

Dans un délai de 10 jours ouvrables et sauf réponse à votre réclamation dans ce délai, vous recevrez un accusé réception de votre réclamation.

Votre demande sera traitée dans un délai de 15 jours à compter de sa réception. A défaut, nous vous informerons du déroulement du traitement de votre réclamation et des causes du retard.

- ▶ Médiateur :

En cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à votre réclamation, vous pourrez saisir :

Pour nos clients Français :

le Médiateur de l'AMF

**Par écrit :**

Mme Marielle Cohen-Branche- Médiateur de l'AMF  
Autorité des marchés financiers  
17, place de la Bourse  
75082 Paris Cedex 02

**Par courrier électronique :** formulaire de demande de médiation disponible sur le site internet de l'AMF : [www.amf-france.org](http://www.amf-france.org)

Pour nos clients Belges :

le Médiateur de la FSMA

**Par écrit :**

Services et Marchés Financiers  
Contact consommateurs  
Rue du Congrès, 12-14 1000 Bruxelles

**Par courrier électronique :** site Internet de la FSMA [www.fsma.be/fr](http://www.fsma.be/fr)