

## Traitement des réclamations

Le présent document, établi conformément aux articles 321-40 et 321-41 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 Julie Bauche (Secrétaire Général)

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

**Par écrit :**

|  |
|--|
| <p><b>Platinum Gestion</b><br/>Madame Julie Bauche<br/>6 Rue Christophe Colomb - 75008 Paris<br/>Tél. : 01 82 83 81 42</p> |
|--|

**Par mail :** [jbauche@platinum-gestion.fr](mailto:jbauche@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 à compter de la réception et sauf réponse à votre réclamation dans ce délai, vous recevrez un accusé réception de votre réclamation.

Votre demande sera traitée dans un délai maximum de deux mois à compter de l'envoi.

► Médiateur :

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

- Dans le cadre de la gestion sous mandat : 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)

- Dans le cadre de l'assurance vie : l'ACPR

**Par écrit :**

Autorité de Contrôle Prudenciel et de Résolution  
DCPC / SIR  
4, place de Budapest 75436 PARIS CEDEX 09