

Mantra Investment Partners (« **MIP** ») est soumis à la réglementation relative au traitement des réclamations de la clientèle et ce, conformément aux dispositions applicables à ses différents statuts réglementés. A ce titre, MIP a mis en place et maintient une procédure efficace et transparente en vue du traitement raisonnable et rapide des réclamations. Cette procédure vise à définir les actions à mener lors de la réception d'une réclamation client par le personnel de MIP.

MIP peut recevoir des réclamations par courrier, par courriel ou par appel téléphonique :

Par courrier à l'adresse suivante :

Mantra Investment Partners
37, rue des Acacias
75017 Paris,
France
Tel +33 (0) 1 42 86 61 40

Par courriel à l'adresse suivante :

info@mantrainvest.com

Afin d'assurer la traçabilité des réclamations, les courriers et emails sont transmis et traités dans les plus brefs délais par les membres de l'équipe chargés du traitement des réclamations et sont immédiatement enregistrées sur un registre dédié.

MIP s'engage à respecter les délais de traitement suivants :

- Accuser réception de la réclamation sous dix jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation, sauf si la réponse elle-même est apportée au client dans ce délai ;
- Répondre à la réclamation sous deux mois maximum entre la date de réception de la réclamation et la date d'envoi de la réponse au client, sauf circonstances particulières dûment justifiées.

MIP s'engage à répondre aux demandes d'information du client sur le déroulement du traitement de sa réclamation et de tenir informé du déroulement lorsque, en cas de survenance de circonstances particulières, les délais sur lesquels le professionnel s'est engagé ne peuvent pas être respectés.

Le client est informé par écrit de la prise en charge de sa demande et la réponse écrite à la réclamation est envoyée au client par lettre recommandée avec accusé de réception. Si la demande du client est rejetée totalement ou partiellement, le client a la possibilité du recours à la médiation. Si un médiateur est saisi, MIP s'engage à lui transmettre tout courrier qui lui serait destiné.

Les coordonnées de l'organisme médiateur concerné sont les suivants :

Médiateur de l'AMF
Autorité des marchés financiers

17, place de la Bourse

75 082 Paris cedex 02

<http://www.amf-france.org>