

TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

Synthèse de la politique de traitement des réclamations de Brownfields Gestion

Brownfields Gestion s'attache à traiter avec le plus grand soin, de manière égale et harmonisée, les réclamations qui lui sont adressées par ses clients, souscripteurs ou investisseurs potentiels des fonds qu'elle gère. Constitue une réclamation toute déclaration actant du mécontentement d'un client envers Brownfields Gestion ; une demande d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation n'est pas une réclamation.

1. Comment adresser une réclamation ? Est-ce gratuit ?

Toute réclamation peut être adressée à Brownfields Gestion par l'un des canaux suivants :

- **par courrier postal** : Brownfields Gestion – Service Réclamations, à l'attention du RCCI, 7 rue Balzac, 75008 Paris ;
- **par courriel** : information@brownfields.fr ;
- **par téléphone** : 01 40 17 00 48.

Le traitement des réclamations par Brownfields Gestion est entièrement gratuit.

2. Existe-t-il un formalisme particulier ?

Aucun formalisme particulier n'est exigé. Afin d'en faciliter le traitement, il est toutefois recommandé que la réclamation précise l'identité et les coordonnées du réclamant, le fonds concerné, l'objet et les motifs du mécontentement, accompagnés le cas échéant des pièces justificatives utiles. Lorsqu'une réclamation formulée oralement ne peut recevoir immédiatement une réponse satisfaisante, le client est invité à la confirmer par écrit.

3. À quels délais de traitement s'attendre ?

Brownfields Gestion s'engage à accuser réception de la réclamation dans un délai maximum de **dix jours ouvrables** à compter de sa **date d'envoi**, sauf si la réponse elle-même est apportée au client dans ce délai.

Brownfields Gestion apporte une réponse dans un délai maximum de **deux mois** à compter de la **date d'envoi** de la réclamation, sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées ; le client est alors tenu informé du déroulement du traitement de sa réclamation.

4. Quels sont les recours en cas d'absence de réponse ou de réponse insatisfaisante ?

Si la réponse apportée ne donne pas satisfaction, ou en l'absence de réponse dans le délai de deux mois, le réclamant peut saisir gratuitement le Médiateur de l'Autorité des marchés financiers :

- **par courrier postal** : Médiateur de l'AMF – Autorité des marchés financiers, 17 place de la Bourse, 75082 Paris Cedex 02 ;
- **par formulaire électronique**, accessible sur le site internet de l'AMF : <https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur>.

La charte de la médiation de l'AMF est consultable à cette même adresse.