

## POLITIQUE GESTION DES RECLAMATIONS

Rédacteur(s) : Erasmus Gestion

Dernière mise à jour : 28/11/2025

Conformément à la réglementation, Erasmus Gestion a établi et maintient opérationnelle une procédure en vue du traitement raisonnable et rapide des réclamations adressées par ses clients.

La présente procédure a pour objectif d'organiser le suivi et le traitement efficace, égal et harmonisé des réclamations des clients existants ou potentiels d'Erasmus Gestion.

Erasmus Gestion s'efforce d'offrir et de maintenir en permanence un service de qualité pour sa clientèle et ses différents partenaires.

La qualité de service recherchée s'applique à l'ensemble des clients et des prospects d'Erasmus Gestion :

- Aux réclamations de l'ensemble des porteurs de parts ou actionnaires des OPCVM gérés par la société de gestion (clients professionnels et non professionnels) ;
- Aux réclamations des clients non professionnels auxquels un service d'investissement est fourni (mandat de gestion, mandat de conseil).

On entend par réclamation toute demande émanant d'un prospect, d'un client ou d'un tiers actant du mécontentement du client envers le professionnel.

Toute réclamation peut être transmise gratuitement à Erasmus Gestion à l'adresse suivante :

**Erasmus Gestion**  
**39 Rue Marbeuf**  
**75008 Paris**

Toute réclamation, au sens de la présente procédure, doit être systématiquement transmise en copie au RCCI.

### Traitement des réclamations

Le RCCI est chargé :

- de l'identification du problème, de la délimitation de son périmètre, et de la clarification des faits ;
- de l'élaboration du dossier réunissant toutes les pièces nécessaires au traitement de la réclamation ;
- de la qualité de la réponse apportée au client, dans les délais impartis et en respectant les différents niveaux hiérarchiques à impliquer suivant la réclamation ;
- de l'information interne (information aux supérieurs hiérarchiques, information transversales...).

POLITIQUE GESTION DES RECLAMATIONS

Tout courrier transmis au client (mandant et souscripteur de parts) doit être approuvé par le RCCI.  
Si cette réclamation est liée à une erreur de traitement (enregistrement d'une opération, non-respect d'une procédure, ...) dont Erasmus Gestion est responsable, il convient de rédiger un compte-rendu contenant les conséquences financières de la régularisation opérée.  
Ce compte-rendu est rédigé par le responsable de l'erreur, revu et signé par le RCCI.

### **Délais de traitement de la réclamation**

Erasmus Gestion s'engage à traiter toute réclamation qui lui serait adressée dans le respect des délais suivants :

- 10 jours ouvrables maximum à compter de la date d'envoi de la réclamation, pour en accuser réception, sauf si la réponse elle-même est apportée au client dans ce délai ;
- 2 mois maximum entre la date d'envoi de la réclamation et la date d'envoi de la réponse au client sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées.

Erasmus Gestion répond aux demandes d'information du client sur le déroulement du traitement de sa réclamation. Il le tient 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.

En cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la réclamation, il précise dans la réponse apportée au client, les voies de recours possibles, notamment l'existence et les coordonnées du ou des médiateur(s) compétent(s).

Si la réponse apportée à votre réclamation ne vous satisfaisait pas, vous avez la possibilité de saisir le Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF) :

**Mme Marielle Cohen-Branche**  
**Médiateur de l'AMF Autorité des Marchés Financiers**  
**17, place de la Bourse - 75082 Paris cedex 02**

Via la plateforme dédiée :

<https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur-de-lamf/votre-dossier-de-mediation/vous-voulez-deposer-une-demande-de-mediation>

Erasmus Gestion conserve systématiquement une copie de toutes les pièces communiquées et constitue le dossier de réclamation qu'il traite.

L'ensemble des réclamations traitées au sein de la société de gestion est répertorié dans un registre tenu, par le RCCI. L'objectif de ce registre est de recenser l'arrivée des réclamations.

Ce tableau recense les réclamations traitées et en cours de traitement, et assure la traçabilité des dossiers.

L'analyse des dossiers de réclamation doit permettre à Erasmus Gestion d'identifier les dysfonctionnements éventuels, d'en effectuer une restitution aux collaborateurs concernés, de définir et de mettre en place des mesures correctives appropriées, afin d'améliorer ou de corriger des défaillances internes mises en lumière par la réclamation. L'attention doit être attirée sur les services où les risques sont élevés.

#### POLITIQUE GESTION DES RECLAMATIONS