



## TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

Une réclamation est la manifestation d'un mécontentement, exprimée par un client, son représentant, ou un intermédiaire, en lien avec le ou les services d'investissement qui lui ont été fournis (gestion sous mandat, conseil en investissement) ou la souscription de l'un de nos fonds, à laquelle doivent être apportées une réponse et/ou une action.

Toute demande d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation sera traitée dans les meilleurs délais mais n'est pas considérée comme une réclamation.

### 1. Vous pouvez à tout moment adresser votre réclamation

Par courrier à l'adresse suivante :

**EXTENDAM**  
Service Clients  
79 rue La Boétie  
75008 PARIS

Par téléphone (ligne non surtaxée) :  
France : 01 53 96 52 50

Par fax : France : 01 53 96 52 51

Par mail à [infos@extendam.com](mailto:infos@extendam.com)

### 2. Délais

Clients non professionnels et porteurs de parts de fonds : si nous ne pouvons répondre à votre demande dans les dix (10) jours ouvrés, nous accuserons réception de votre réclamation et une réponse (qui peut être favorable ou non) vous sera apportée au plus tard dans les deux (2) mois à compter de la date de réception de votre demande sauf survenance de circonstances particulières justifiées. En effet, nous vous tiendrons informés lorsque du fait de circonstances particulières, les délais sur lesquels nous nous sommes engagés pour vous apporter une réponse ne pourront pas être respectés.

Les autres réclamations seront traitées dans les meilleurs délais par nos services.

### 3. Coût

Le traitement de votre réclamation par nos services est gratuit. Vous ne supporterez donc aucun coût spécifique (frais de dossier, de recherche ou autre ...) lié au traitement de votre réclamation.

### 4. Médiation

En dernier recours vous avez la possibilité de saisir le service de la Médiation de l'Autorité des Marchés Financiers (Madame Marielle Cohen-Branche - Médiateur de l'AMF, Autorité des Marchés Financiers, 17, place de la Bourse, 75082 Paris Cedex 02).

Nous attirons votre attention sur le fait que le Médiateur n'est pas compétent en matière fiscale, d'assurance-vie et d'opérations bancaires (agios, prêts, découverts, etc.), et qu'il ne se prononce pas sur l'intérêt que présente un placement particulier. De plus, son intervention ne peut être sollicitée si une procédure judiciaire est engagée sur les mêmes faits.

Pour tout renseignement concernant le service de médiation de l'AMF, vous pouvez consulter le site internet de l'AMF <http://www.amf-france.org>.

Dans le cadre de l'assurance-vie, vous pouvez contacter l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution.

Pour tout renseignement concernant le service de médiation de l'ACPR, vous pouvez consulter le site internet [www.acpr.banque-france.fr](http://www.acpr.banque-france.fr).