



TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

Au 03 décembre 2024

La société de gestion DARWIN INVEST est particulièrement soucieuse d'apporter à ses clients un service de qualité. Toutefois, des difficultés peuvent survenir et générer des réclamations pouvant porter tant sur des sujets de gestion que sur les engagements ESG pris par les fonds notamment dans le cadre de fonds labellisés ISR. Une réclamation correspond à toute déclaration actant du mécontentement du client.

Les demandes d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation ne sont donc pas considérées comme des réclamations et doivent être traitées avec votre interlocuteur commercial. Toutes réclamations concernant des activités autres que celles de DARWIN INVEST doivent être adressées directement aux professionnels concernés.

1. COÛT DE LA PROCÉDURE DE RÉCLAMATION

Le traitement des réclamations est gratuit. Le client supporte toutefois à sa charge ses propres frais et notamment ses frais postaux, téléphoniques, de déplacement, ou d'honoraires de conseil ou autre tiers auquel il aurait demandé assistance.

2. LE RECOURS INTERNE

Vous devez, en premier lieu, faire part de votre réclamation auprès du Service conformité en charge du traitement et du suivi des réclamations à l'adresse suivante :

DARWIN INVEST

91, avenue de la République

75011 PARIS

ou par mail à l'adresse suivante : hello@darwin-invest.com

3. LE RECOURS EXTERNE - Le Médiateur de l'Autorité des marchés financiers (AMF)

En cas de désaccord persistant, vous pouvez avoir recours au Médiateur de l'AMF en écrivant à l'adresse suivante :

AUTORITE DES MARCHES FINANCIERS

A l'attention du Médiateur de l'AMF

17, place de la Bourse

75082 PARIS CEDEX 02

Pour toute information sur la médiation, consultez le site de l'AMF, rubrique Médiateur : www.amf-france.org

4. DÉLAI DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS (HORS SERVICE MÉDIATION)

Un courrier ou un mail vous sera envoyé accusant réception de votre réclamation dans un délai maximum de 10 jours ouvrables à compter de sa date d'envoi.

Le traitement de la réclamation n'excèdera pas un délai de 2 mois à compter de la date d'envoi de votre courrier de réclamation, sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées.

Si votre réclamation ne peut être traitée dans ce délai imparti (archives à rapatrier, recherche documentaire, point technique), DARWIN INVEST vous informera par courrier du délai supplémentaire requis et de la justification de ce délai.

DARWIN INVEST,

Société de gestion de portefeuille agréée par l'AMF sous le numéro n° GP20240019,

Siège social : 91 avenue de la République, 75011 PARIS - FRANCE