

**POLITIQUE DE GESTION DES
RECLAMATIONS**

**COMPLAINTS MANAGEMENT
POLICY**

**POLITICA DE GESTION DE LAS
RECLAMACIONES**

Juillet 2021
July 2021
Julio 2021

Gestion des réclamations

Chaque entité appartenant à la ligne de métier « Asset Management » (l'« Entité ») doit établir, mettre en œuvre et maintenir des procédures efficaces et transparentes concernant les réclamations reçues d'investisseurs, prospects ou tiers agissant pour leur compte (représentants légaux) concernant des produits régulés (organismes de placements collectifs gérés ou supervisés par l'Entité (les « Fonds »)) ou des services financiers (y compris la gestion de portefeuille et les services de conseil) pour lesquels l'Entité doit être habilitée à recevoir des réclamations ("Réclamations éligibles"). Chaque Entité est chargée de veiller à ce que toutes les Réclamations éligibles soient traitées de manière équitable, raisonnable et rapide conformément aux procédures applicables dans la juridiction dans laquelle l'Entité concernée est active.

Dans le cadre de ce document, une réclamation est définie comme étant une plainte communiquée par oral ou par écrit par un investisseur auprès d'une des Entités, d'un agent de transfert d'un Fonds ou d'un distributeur autorisé concernant un Fonds ou un service financier fourni par une Entité dans l'objectif de faire reconnaître un droit ou de redresser un préjudice.

Les principales informations permettant aux investisseurs de comprendre les mesures prises par les Entités afin de traiter les réclamations sont décrites ci-dessous.

1. Transmission des réclamations

Les personnes souhaitant transmettre une réclamation sont invitées à l'envoyer par écrit, accompagnée de documents justificatifs, auprès de l'Entité compétente pour le Fonds ou le service financier concerné, à l'attention du service Conformité.

Au Luxembourg : Mirabaud Asset Management (Europe) S.A.
25, Avenue de la Liberté
L-1931 Luxembourg- Grand-Duché de Luxembourg

En Suisse : Mirabaud Asset Management (Suisse) S.A.
29, Boulevard Georges-Favon
CH-1204 Genève - Suisse

En France : Mirabaud Asset Management (France) SAS-A l'attention de la Direction générale
13, Avenue Hoche
75008 Paris - France

En Espagne : Mirabaud Asset Management (España) S.G.I.I.C., S.A.
Calle Fortuny, 6 2º Planta
28010 Madrid – Espagne

En Angleterre : Mirabaud Asset Management Limited
5th Floor, 10 Bressenden Place
SW1EHD London - Royaume-Uni

Les réclamations, accompagnées des documents justificatifs relatifs, peuvent également être envoyées à l'adresse E-mail : AM.Compliance & legal--MAM@mirabaud-am.com

En cas de plainte orale (en personne ou par téléphone), les plaignants seront invités à soumettre leur réclamation par écrit, sans toutefois que cela ne soit une condition préalable à l'enquête. Dans de telles circonstances, l'entité juridique concernée fera son possible pour établir le fondement de la plainte et y répondre par écrit.

Pour toute réclamation adressée directement à une Entité, l'entité s'engage à ce que la réclamation soit transmise à la personne responsable au sein de cette même entité et elle s'engage à apporter une réponse rapide, complète et respectueuse, en accord avec ses obligations légales ainsi que ses principes d'intégrité et d'équité des traitements des investisseurs.

Il est recommandé de transmettre les réclamations par courrier postal recommandé avec accusé de réception (preuve légale de réception) afin de s'assurer de leur réception.

Les investisseurs peuvent également introduire gratuitement leurs réclamations auprès de l'agent de transfert du Fonds sur lequel porte la réclamation ou d'un distributeur autorisé par l'Entité concernée.

2. Traitement des réclamations

Les Entités ont pour objectif que les réclamations soient traitées avec soin, de manière consistante et vérifiable, et dans un délai raisonnable tel que défini ci-dessous.

Pour toute réclamation reçue, un accusé de réception ou une réponse écrite sera envoyée au plaignant **dans un délai de 10 jours ouvrables à partir de la date de réception de la réclamation par l'Entité compétente.**

Lorsque l'Entité dépend de l'intervention d'un tiers pour enquêter sur tous les détails de la plainte ou pour obtenir des preuves sur lesquelles fonder son avis et confirmer ou refuser une plainte (selon le cas), il est possible que les délais initialement notifiés ne puissent pas être respectés. Dans de tels cas, l'Entité écrira au plaignant pour lui expliquer les raisons du retard et lui fournir une estimation raisonnable du moment où elle pense pouvoir conclure et/ou l'informer des autres voies de recours possibles, y compris toute agence de règlement extrajudiciaire des litiges, tout régulateur ou service de médiation compétent (voir ci-dessous).

Dans tous les cas, l'Entité fournira à tout plaignant une réponse à sa réclamation dans un **délai maximum d'un mois à compter de la date à laquelle la réclamation a été reçue par l'Entité compétente.** Si l'Entité est dans l'incapacité de fournir une réponse dans ce délai, elle informera le plaignant des causes de ce retard et indiquera la date à laquelle elle s'attend à pouvoir fournir une réponse.

Dans le cas où l'Entité n'est pas dans la mesure de fournir au plaignant une réponse qu'il considère comme étant satisfaisante, elle lui fournira une explication complète de sa position quant à la réclamation ainsi que, en fonction de la juridiction, fournir des détails sur la procédure appropriée pour transmettre la réclamation à une autorité indépendante.

Dans une telle situation, le plaignant a la possibilité, dans les juridictions suivantes, de faire une demande de résolution extrajudiciaire de la réclamation auprès du régulateur concerné:

Luxembourg : **CSSF - Commission de Surveillance du Secteur Financier**
283 Route d'Arlon
L-1150 Luxembourg -Luxembourg

Suisse : **Département OMBUDS-FIN, Swiss Chambers' Arbitration Institution**
c/o Chambre de commerce, d'industrie et des services de Genève
4 Boulevard du Théâtre – B.P. 5039
CH - 1211 Genève 11 - Suisse
<https://www.swissarbitration.org/Ombuds-FIN-fr>

France : **AMF - Autorités des Marchés Financiers**
Monsieur ou Madame le Médiateur
17, Place de la Bourse
75082 Paris Cedex 02- France

Espagne : **CNMV - Comisión Nacional del Mercado de Valores**
Edison 4
28006 Madrid –Espagne

United Kingdom : **FOS - Financial Ombudsman Service**
Exchange Tower
London E149SR Royaume-Uni
<https://www.financial-ombudsman.org.uk/>

Toutes les communications échangées entre les Entités et les plaignants ou leur représentant devront se faire par écrit.

COMPLAINTS MANAGEMENT

Each regulated legal entity of the Mirabaud Asset Management business line (the “Company”) is required to establish, implement and maintain effective and transparent procedures regarding complaints received from clients and prospective clients or third parties acting on their behalf (legal representatives) concerning regulated products (collective investment schemes under the Company’s management or supervision (the “Funds”)) or financial services (including portfolio management and advisory services) for which the Company is obliged to receive complaints (“Eligible Complainants”); it is responsible for ensuring that all eligible complaints are handled fairly, reasonably and promptly in accordance with appropriate regulatory dispute procedures dictated by the relevant legal jurisdiction in which the Company is active.

For the purpose of this document, an eligible complaint is defined as any expression of dissatisfaction whether communicated orally or in writing by an eligible complainant to the Company, a transfer agent of a Fund or to one of the Company’s authorised distributors, concerning a Fund or a financial service provided by the Company, with a view to asserting a right or obtaining reparation for a damage incurred.

The main lines of the measures adopted by the Company for handling complaints are described below:

1. Submitting a complaint

Complaints should be submitted in writing, together with supporting documents, to the relevant legal entity responsible for the product or service marked “For the attention of the Compliance Officer”:

Luxembourg : Mirabaud Asset Management (Europe) S.A.
25, Avenue de la Liberté
L-1931 Luxembourg- Grand-Duché de Luxembourg

Switzerland: Mirabaud Asset Management (Suisse) S.A.- Compliance Department
29, Boulevard Georges-Favon
CH-1204 Geneva - Switzerland

France : Mirabaud Asset Management (France) SAS A l’attention de la Direction générale
13, Avenue Hoche
75008 Paris - France

Spain : Mirabaud Asset Management (España) S.G.I.I.C., S.A.
Calle Fortuny, 6 2º Planta
28010 Madrid – Spain

United Kingdom : Mirabaud Asset Management Limited
5th Floor, 10 Bressenden Place
SW1EHD London – United Kingdom

Complaints can also be sent to this E-mail address : AM.Compliance.&.legal-MAM@mirabaud-am.com

In circumstances where oral complaints are received (in person or by telephone), complainants will be invited to submit their complaint in writing. However complainants may not be compelled to do so as a pre-condition of investigation. In such circumstances the relevant legal entity will use its best endeavours to establish the substantive basis of complaint and respond in writing concerning the substantive facts at issue.

The Company will ensure that all complaints submitted to it directly will be transmitted to the competent person within the Company. Furthermore, it undertakes to provide a timely, comprehensive and respectful response, in accordance with its legal obligations and consistent with its principles of integrity and fair treatment for all investors.

Complainants are advised (but not compelled) to submit their complaint by registered letter with acknowledgement of receipt (legal proof of receipt) in order to be certain that their complaint has been received.

Investors may also submit their complaint, free of charge, to the transfer agent of the Fund to which their complaint relates, or to one of the Company's authorised distributors.

2. Complaints handling procedure

The Company's objective is to ensure that complaints are handled, carefully, consistently and in a verifiable manner, and within a reasonable period of time, as defined below.

For all complaints received an acknowledgement of receipt or written reply will be sent to the complainant within **10 business days from the date of receipt of the complaint by the competent Company.**

Where the Company is dependent on third party intervention to investigate full details of the complaint or otherwise to obtain evidence on which to conclude its opinion and uphold or decline a complaint (as the case may be) it may not be possible to comply with time periods initially notified. In such cases the Company will write to the Complainant and explain the reasons for delay and provide a reasonable time estimate of when it expects so to conclude and/or notify the Complainant of alternative avenues of redress including any alternative dispute resolution agency, relevant Regulator or Ombudsman Service (see below)

In all cases, the Company will provide the complainant with a response to the complaint **within one month from the date the complaint was received by the respondent Company.** If the Company is not in position to provide a response within this set period of time, it will inform the complainant of the reasons for the delay, and will indicate the date by which it expects reasonably to be able to provide a response.

If the Company is unable to provide a response deemed satisfactory by the complainant, it will provide the complainant with a full explanation of its position regarding the complaint as well as, depending on the jurisdiction, providing details on the appropriate process to refer the complaint to an independent authority.

In such circumstances, the complainant is, depending on the legal jurisdiction, entitled to refer the matter to the appropriate Regulator or relevant Financial or Investment Ombudsman pursuant to the local formal dispute resolution procedure. Proscribed reference content pertinent to the relevant jurisdiction will be incorporated in compliance with local regulatory and ombudsman requirements.

Luxembourg : **CSSF - Commission de Surveillance du Secteur Financier**
283 Route d'Arlon
L-1150 Luxembourg - Luxembourg

Switzerland : **Département OMBUDS-FIN, Swiss Chambers' Arbitration Institution**
c/o Chambre de commerce, d'industrie et des services de Genève
4 Boulevard du Théâtre – B.P. 5039
CH - 1211 Geneva 11 - Switzerland
<https://www.swissarbitration.org/Ombuds-FIN-fr>

France : **AMF - Autorités des Marchés Financiers**
Monsieur ou Madame le Médiateur
17, Place de la Bourse
75082 Paris Cedex 02- France

Spain : **CNMV - Comisión Nacional del Mercado de Valores**
Edison 4
28006 Madrid – Spain

United Kingdom : **FOS - Financial Ombudsman Service**
Exchange Tower
London E149SR United Kingdom
<https://www.financial-ombudsman.org.uk/>

All communication by MAM entities to complainants or their appointed legal representative shall be in writing.

GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES

Cada una de las entidades jurídicas reguladas de la línea de actividad de Mirabaud Asset Management (la « Entidad ») debe establecer, aplicar y mantener procedimientos eficaces y transparentes en aras de una tramitación razonable y rápida de las reclamaciones presentadas por los inversores y inversores potenciales o de terceros que actúan en su nombre (representantes legales) en relación a productos regulados (instituciones de inversión colectiva bajo su gestión o supervisión (los "Fondos")) o a servicios financieros (incluida la gestión de carteras y los servicios de asesoramiento) por los que la Entidad esté facultada para recibir reclamaciones ("Reclamaciones elegibles"). Cada Entidad es responsable de garantizar que todas las reclamaciones elegibles sean procesadas de manera justa, razonable y rápida de acuerdo con los procedimientos aplicables en la jurisdicción en la que opera la Entidad correspondiente.

En el ámbito de este documento, una reclamación elegible se define como cualquier expresión de insatisfacción presentada oralmente o por escrito por parte de un inversor ante una Entidad, un agente de transferencia de las instituciones de inversión colectiva bajo supervisión de la sociedad, un Fondo o un distribuidor autorizado por la Entidad, con respecto a un Fondo o un servicio financiero proporcionado por la Entidad con el objetivo de hacer valer un derecho u obtener una reparación por los perjuicios incurridos.

A continuación, se describen las principales informaciones que permiten a los inversores entender las medidas adoptadas por la Entidad para tramitar las reclamaciones.

1. Presentación de las reclamaciones

Las personas que deseen presentar una reclamación deberán enviarla por escrito y adjuntar documentos justificativos a la Entidad jurídica pertinente responsable del producto o servicio con la indicación "A la atención del Oficial de Conformidad".

En circunstancias en que se reciban quejas orales (en persona o por teléfono), se invitará a los reclamantes a presentar su queja por escrito. Sin embargo, no están obligados a hacerlo como condición previa a la investigación. En tales circunstancias, la entidad jurídica pertinente hará todo lo posible por establecer la base sustantiva de la denuncia y responder por escrito.

Luxemburgo :Mirabaud Asset Management (Europe) S.A.
25, Avenue de la Liberté
L-1931 Luxembourg- Grand-Duché de Luxembourg

Suiza :Mirabaud Asset Management (Suisse) S.A. Departamento de Conformidad
29, Boulevard Georges-Favon
CH-1204 Ginebra - Suiza

Francia :Mirabaud Asset Management (France) SAS A l'attention de la Direction générale
13, Avenue Hoche
75008 Paris - Francia

España : Mirabaud Asset Management (España) S.G.I.I.C., S.A.
Calle Fortuny, 6 2º Planta
28010 Madrid – España

Reino Unido : Mirabaud Asset Management Limited- Compliance Department
5th Floor, 10 Bressenden Place
SW1EHD London - Reino Unido

Las reclamaciones, junto con los documentos justificativos correspondientes, también pueden ser enviadas a el siguiente correo electrónico : [AM Compliance & legal--MAM@mirabaud-am.com](mailto:AM.Compliance.legal-MAM@mirabaud-am.com)

En el caso de una reclamación oral (en persona o por teléfono), se invitará a los denunciantes a presentar su reclamación por escrito, sin que sea un requisito previo para la investigación. En tales circunstancias, la entidad jurídica en cuestión hará todo lo posible para establecer el fundamento de la reclamación y responder por escrito.

Para cualquier reclamación dirigida directamente a una Entidad, ésta se compromete a remitirla a la persona responsable en la Sociedad y a que esta aporte una respuesta rápida, completa y respetuosa, de acuerdo con sus obligaciones legales, así como sus principios de integridad y de equidad de trato de los inversores.

Se recomienda enviar las reclamaciones por correo postal certificado con acuse de recibo (prueba legal de recepción) para asegurarse de que han sido recibidas.

Los inversores también pueden presentar de manera gratuita sus reclamaciones ante el agente de transferencia del Fondo al que se refiere la reclamación o a un distribuidor autorizado por la Entidad correspondiente.

2. Tramitación de las reclamaciones

Las Entidades tienen por objetivo que las reclamaciones se tramiten de forma adecuada, de manera coherente y verificable, y en un plazo razonable como el que se define a continuación.

Para todas las reclamaciones recibidas, la Entidad enviará al reclamante un acuse de recibo o una respuesta escrita **en un plazo de diez días laborales a partir de la fecha de recepción por la Entidad jurídica pertinente.**

Cuando la Entidad depende de la intervención de terceros para investigar todos los detalles de la denuncia o para obtener pruebas sobre las que concluir su opinión y sostener o negar una denuncia (según sea el caso), puede no ser posible cumplir los plazos inicialmente notificados. En tales circunstancias, la Entidad escribirá al reclamante y le explicará las razones de la demora y le proporcionará una estimación razonable del tiempo que espera para concluirla y/o le notificará las vías alternativas de reparación, incluido cualquier organismo alternativo de solución de controversias, el organismo regulador o el servicio de ombudsman pertinentes (ver abajo).

En todos los casos, la Entidad proporcionará a cada reclamante una respuesta a su reclamación **en un plazo máximo de un mes a partir de la fecha en que la reclamación fue recibida por la Entidad en cuestión.** Si la Entidad no puede enviar una respuesta en este plazo, informará al reclamante sobre las causas de este retraso e indicará la fecha en la que espera poder enviar una respuesta.

En caso de que la Sociedad no pueda proporcionar al reclamante una respuesta que este considere satisfactoria, enviará una explicación completa de su postura con respecto a la reclamación así como, según la jurisdicción, le proporcionará detalles sobre el procedimiento adecuado para remitir la denuncia a una autoridad independiente.

En ese caso, el reclamante tiene la opción, en las siguientes jurisdicciones, de solicitar al regulador pertinente una resolución extrajudicial de la denuncia:

Luxemburgo : CSSF - Commission de Surveillance du Secteur Financier
283 Route d'Arlon
L-1150 Luxembourg -Luxembourg

Suiza : Département OMBUDS-FIN, Swiss Chambers' Arbitration Institution
c/o Chambre de commerce, d'industrie et des services de Genève
4 Boulevard du Théâtre – B.P. 5039
CH - 1211 Ginebra 11 - Suiza
<https://www.swissarbitration.org/Ombuds-FIN-fr>

Francia : AMF - Autorités des Marchés Financiers
Monsieur ou Madame le Médiateur
17, Place de la Bourse
75082 Paris Cedex 02- Francia

España : CNMV - Comisión Nacional del Mercado de Valores
Edison 4
28006 Madrid –España

Reino Unido : FOS - Financial Ombudsman Service
Exchange Tower
London E149SR Reino Unido

<https://www.financial-ombudsman.org.uk/>

Todas las comunicaciones importantes intercambiadas entre la Entidad y el los denunciantes o sus representantes deberán realizarse por escrito.