

## MODALITES D'ENVOI ET DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

Références réglementaires :

- Règlement général de l'AMF – Livre III  
Articles 313-8 et 313-8-1
- Instruction AMF n° 2012-07 :  
Traitement des réclamations

Pastel & Associés gère exclusivement des OPCVM et des mandats institutionnels ; aucune offre de gestion privée sous mandat n'est proposée.

En aucun cas, Pastel & Associés ne s'adresse directement à une clientèle non professionnelle, celle-ci étant toutefois libre de souscrire aux OPC auprès de ses établissements teneurs de compte.

Les réclamations doivent être adressées, par lettre recommandée avec accusé de réception, à :

PASTEL & ASSOCIES  
M. le Responsable de la Conformité et du Contrôle Interne  
17, rue de Miromesnil  
75008 Paris

Toute réclamation fera l'objet d'une réponse dans un délai maximum de un mois à compter de la date de réception de la réclamation.

Si l'étude de la réclamation entraîne un dépassement de ce délai, le Responsable de la Conformité et du Contrôle Interne en informera par courrier le réclamant en lui expliquant les raisons de ce report.

Les services du médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers peuvent être contactés en écrivant à l'adresse suivante :

Madame Marielle Cohen-Branche,  
Médiateur de l'AMF, Autorité des marchés financiers,  
17 place de la Bourse,  
75082 PARIS CEDEX 02

La charte de la médiation de l'AMF est disponible en utilisant le lien suivant :

<http://www.amf-france.org/Le-mediateur-de-l-AMF/Presentation.html#charte>