

# Politique de traitement des réclamations

Mai 2019

## 1. Généralités et principes

MIROVA a mis en place un dispositif de gestion des réclamations visant à traiter de manière efficace, transparente et harmonisée les réclamations de ses clients, conformément à la réglementation applicable.

L'accès au Service Réclamations est gratuit et les clients peuvent déposer leur réclamation selon le cas (i) en français ou (ii) dans la ou dans l'une des langues officielles de l'Etat membre dans lequel l'OPCVM est commercialisé ou dans lequel le service est fourni.

## 2. Définition de la réclamation

On entend par réclamation une déclaration actant du mécontentement du client envers le professionnel. Une demande d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation n'est pas une réclamation.

Les demandes et réclamations peuvent porter notamment sur la gestion, la performance des portefeuilles, les aspects tarifaires ou sur la documentation légale ou tout élément relatif au service fourni.

## 3. Traitement des réclamations au sein de MIROVA

La réclamation peut être faite par courrier, téléphone ou courriel, ou auprès de l'interlocuteur habituel du client.

Les réclamations par courrier sont adressées à :

MIROVA - Direction du service clients NIMI, 43, avenue Pierre Mendès France – 75013 Paris.

Les réclamations faites par téléphone sont enregistrées sur les postes téléphoniques des chargés d'assistance clientèle. Les réclamations par courriel doivent être adressées en fonction des clients comme suit :

Pour les clients intermédiés par les réseaux distributeurs Caisse d'Epargne et Banque Populaire :

- Par mail adressé à : [Relation-Clients-Reseaux@natixis.com](mailto:Relation-Clients-Reseaux@natixis.com)

Pour tous les autres clients :

- Par mail adressé à : [ClientServicingAM@natixis.com](mailto:ClientServicingAM@natixis.com)

## 4. Délai de traitement

MIROVA s'engage à :

- accuser réception de toutes les réclamations qu'elle reçoit dans un délai maximum de 10 jours sauf dans les cas où la réponse peut être apportée dans ce délai,
- répondre aux réclamations dans un délai de 2 mois maximum à partir de leur date de leur réception par MIROVA,
- tenir le client informé dans le cas où ce délai ne peut être tenu, du déroulement du traitement de sa réclamation et des circonstances particulières qui justifient le fait que ce délai ne peut être respecté.

## 5. Médiation de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF)

L'Autorité des Marchés Financiers dispose d'un Médiateur qui peut être saisi par tout intéressé, personne physique ou morale, dans le cadre d'un litige à caractère individuel entrant dans le champ de ses compétences, à savoir les placements financiers.

Vous pouvez adresser un courrier par voie postale à l'adresse suivante :

**Médiateur de l'AMF**  
**Autorité des marchés financiers**  
**17, place de la Bourse**  
**75082 PARIS CEDEX 02**

Un formulaire de demande de médiation est en ligne sur le site internet de l'AMF ([www.amf-france.org](http://www.amf-france.org)).

## 6. Politique de réclamation en vue de remboursement de retenue à la source étrangère pour les OPC gérés par MIROVA - Septembre 2014

Les OPC français ou luxembourgeois peuvent percevoir des dividendes nets de retenue à la source au titre d'actions étrangères détenues. Dans certains cas, il peut s'avérer que le taux de retenue à la source appliqué sur les dividendes perçus par les OPC français ou luxembourgeois soit différent de celui appliqué aux dividendes versés à des OPC situés dans le même Etat que l'émetteur du titre.

Dans certains pays de l'Union Européenne, à la suite de l'arrêt du 10 mai 2012 de la Cour de justice de l'Union européenne, cette situation permet d'envisager une réclamation contentieuse auprès des administrations compétentes en vue d'obtenir le remboursement de cette différence de taux.

Dans ce cadre, la politique de la société de gestion est de procéder, dans l'intérêt des investisseurs, à de telles réclamations pour le compte des OPC gérés, lorsque différentes conditions, telles que les probabilités de récupération, les délais, les coûts, paraissent favorables aux investisseurs. Dans cette optique, des seuils de matérialité pourront être déterminés.

Il convient de noter toutefois que cette politique de réclamation comporte des aléas en termes notamment de montants effectifs et définitifs de remboursement et de délais. Ainsi, les OPC peuvent être amenés à supporter des coûts externes sans bénéficier des remboursements attendus. Les frais engagés et les remboursements obtenus dans le cadre de cette politique seront mentionnés dans les rapports annuels des OPC.

## **Avertissement**

Le présent document est fourni uniquement à des fins d'information. Aucune information contenue dans ce document ne saurait être interprétée comme possédant une quelconque valeur contractuelle. Ce document est produit à titre purement indicatif à partir de sources que Mirova estime fiables. Mirova se réserve la possibilité de modifier les informations présentées dans ce document à tout moment et sans préavis. Mirova ne saurait être tenue responsable de toute décision prise ou non sur la base d'une information contenue dans ce document, ni de l'utilisation qui pourrait en être faite par un tiers.

### **MIROVA**

Société de gestion de portefeuille - Société Anonyme  
RCS Paris n°394 648 216 - Agrément AMF n° GP 02-014  
59, Avenue Pierre Mendès France – 75013 – Paris  
Mirova est un affilié de Natixis Investment Managers

### **NATIXIS INVESTMENT MANAGERS**

Société anonyme  
RCS Paris 453 952 681  
43, Avenue Pierre Mendès France – 75013 – Paris  
Natixis Investment Managers est une filiale de Natixis.

### **NATIXIS INVESTMENT MANAGERS INTERNATIONAL**

Société de gestion de portefeuille - Société Anonyme  
RCS Paris 329450738 Agrément AMF n° GP 90-009  
43, Avenue Pierre Mendès France – 75013 – Paris  
Natixis Investment Managers International est un affilié de Natixis Investment Managers.

### **MIROVA US**

888 Boylston Street, Boston, MA 02199. Tel : 212-632-2800  
Mirova US est une filiale implantée aux États-Unis, détenue par Mirova. Mirova US et Mirova ont conclu un accord selon lequel Mirova fournit à Mirova US son expertise en matière d'investissement et de recherche. Mirova US combine sa propre expertise et celle de Mirova lorsqu'elle fournit des conseils à ses clients.