

Traitement des réclamations

Date de mise à jour : 25/07/2018

1. Réception des réclamations

Une réclamation est une déclaration d'un client ou d'un porteur d'OPCVM actant de son mécontentement envers la Société de gestion. Une demande d'information, d'avis, de clarification ou de prestation n'est pas une réclamation.

Cette réclamation peut parvenir à la société soit par courrier, soit par internet, soit par téléphone ou visite en nos locaux.

La personne qui en prend connaissance formalise le contenu sur un support papier et enregistre les caractéristiques de la réclamation dans le registre des réclamations.

Un double de la réclamation est transmis au RCCI.

2. Réponses

Le gérant concerné accuse réception de la réclamation au client dans un délai maximum de 10 jours ouvrables et prépare la réponse à lui adresser.

Le projet de réponse est soumis au RCCI et à la Direction Générale de la société.

Une fois validée, la réponse est envoyée au client dans un délai maximum de deux mois après réception de la réclamation et une copie indiquant la date d'envoi du courrier est consignée au registre des réclamations.

Les clients sont avertis qu'ils ont pour recours possible, en dehors des voies judiciaires usuelles, la médiation de l'AMF :

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