

Politique de gestion des réclamations clients

L'article 313-8 du RGAMF précise que la société de gestion « établit et maintient opérationnelle une procédure efficace et transparente en vue du traitement raisonnable et rapide des réclamations adressées par des clients non professionnels, existants ou potentiels, et enregistre chaque réclamation et les mesures prises en vue de son traitement. »

1. CHAMP D'APPLICATION

Une réclamation est une déclaration actant du mécontentement du client ou du porteur de parts envers le professionnel. Une demande d'information, d'avis ou de clarification n'est pas une réclamation.

2. MODALITES

Le client est invité à adresser sa réclamation directement auprès du Responsable de la Conformité et du Contrôle Interne en écrivant au siège social de la société (162, rue du Faubourg Saint Honoré – 75008 Paris)

Il recevra un courrier accusant réception de sa réclamation dans les 10 jours ouvrables à compter de la réception de cette réclamation sauf si une réponse lui a été apportée dans ce délai.

Dans les deux mois maximum à compter de la date de réception de leur réclamation, le client recevra un courrier de réponse, sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées.

3. MEDIATION AMF

En cas de désaccord, le client pourra s'adresser au médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers.

L'accès direct au médiateur est garanti et sa saisine est gratuite.

Les coordonnées du médiateur de l'AMF sont les suivantes :

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

De plus amples informations sont accessibles sur le site www.amf-france.org rubrique « Médiateur »