

Politique de gestion des réclamations clients

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

Vous êtes invité à adresser votre 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)

Vous recevrez un courrier accusant réception de votre réclamation dans les 10 jours ouvrables à compter de la réception de cette réclamation sauf si une réponse vous a été apportée dans ce délai.

Dans les deux mois maximum à compter de la date de réception de votre réclamation, vous recevrez un courrier de réponse, sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées.

3. MEDIATION AMF/ ACPR

En cas de désaccord, vous pouvez vous 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 »

Si votre demande concerne l'assurance-vie, vous pouvez contacter l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Régulation (ACPR) :

Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR)
DCPC/SIR
61, rue Taitbout
75536 Paris Cedex 09