

Traitement des réclamations clients

I. Réception des réclamations

Les réclamations peuvent parvenir à la société de Gestion selon deux canaux :
Directement par courrier, notamment pour les clients gérés de façon personnalisée ;
Par voie électronique, par téléphone, par fax.

Toutes les réclamations reçues par les gérants font l'objet d'une copie classée dans un dossier spécifique « Réclamation client ». L'original de la lettre de réclamation est classé dans le dossier client concerné.

Un registre chronologique des réclamations est tenu à jour et mentionne :

- La date de réception ;
- Le nom du client réclamant ;
- Le motif de la réclamation ;
- Son réseau d'origine
- Les références des comptes concernés ;
- Le gérant à qui le courrier est adressé ;

Un double de la réclamation est transmise au service contrôle interne et au Président de la société.

Une copie de la lettre originale et de la réponse envoyée sont conservée dans le dossier « Réclamation client ».

II. Préparation des réponses

Les ou les gérants accusent réception de la réclamation au client et préparent une réponse dans un délai maximum de 10 jours à compter de la réception de la réclamation client, qui est soumise au contrôle interne.

Une fois validée, la réponse est adressée au client dans un délai maximum de deux mois et une copie classée dans le registre des réclamations.

III. Suivi des réponses

Les réponses sont proposées au responsable du secteur concerné (direction, gestion, secrétariat général..) et au contrôleur interne avant d'être envoyées au client.

Une fois validée, le registre des réclamations est mis à jour en indiquant la date d'envoi de la réponse.

L'original du courrier de réclamation et sa réponse sont scannés et archivés dans le dossier client.

En dehors des voies judiciaires, tout investisseur a la possibilité de s'adresser au Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers au 17, place de la Bourse 75082 Paris Cedex 02, courriel : mediation@amf-france.org