

POLITIQUE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

29 octobre 2021

Conformément à l’Instruction AMF DOC-2012-07 relative au traitement des réclamations, les sociétés de gestion doivent établir une Politique de traitement des réclamations afin de présenter les conditions dans lesquelles elles identifient et traitent les réclamations formulées par leur clientèle sur un service d’investissement ou un instrument financier qu’elles gèrent.

Pour mémoire, une réclamation est, au sens de l’AMF, « une déclaration actant du mécontentement du client envers le professionnel ». Les demandes d’information, d’avis, de clarification, de service ou de prestation ne constituent pas une réclamation.

Dans le cadre de son dispositif de traitement des réclamations, AMDG a pour objectif d’assurer un traitement efficace, égal et harmonisé des réclamations pouvant être formulées par ses clients. Ainsi, la société de gestion intègre dans son dispositif un suivi du traitement et de la résolution des réclamations lui permettant d’identifier les dysfonctionnements éventuels et de mettre en œuvre des actions correctives appropriées.

MODALITES D'ENVOI D'UNE RECLAMATION

Les clients peuvent adresser leur réclamation par oral (téléphone ou à l’occasion d’un rendez-vous) ou par écrit (courrier simple, courrier recommandé, télécopie, message électronique) à l’adresse suivante : AMDG, Îlot Lafayette, 120 rue Masséna 69006 Lyon.

Tous les collaborateurs d’AMDG sont habilités à réceptionner les réclamations et à les faire suivre aux personnes directement concernées, dans la mesure où ils ne pourraient pas eux-mêmes en assurer le traitement. En tout état de cause, chaque réclamation, au sens de la présente Politique, doit être systématiquement transmise en copie au service Middle & Back Office et au RCCI.

Le traitement de votre réclamation par AMDG est gratuit. Toutefois, le client supporte à sa charge ses propres frais (poste, téléphone, honoraires de conseil, d’assistance tierce sollicitée par ses soins).

MODALITES DE TRAITEMENT D'UNE RECLAMATION

AMDG s’engage à traiter toute réclamation qui lui serait adressée dans le respect des délais suivants :

- 10 (dix) jours ouvrables maximum à compter de la réception de la réclamation, pour en accuser réception, sauf si la réponse elle-même est apportée au client dans ce délai ;
- 2 (deux) mois maximum entre la date de réception de la réclamation et la date d’envoi de la réponse au client sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées.

AMDG s’efforcera d’apporter une réponse dans les plus brefs délais. En cas de survenance de circonstances particulières ne permettant pas de respecter le délai de traitement, AMDG informera le client du retard dans le traitement de sa réclamation.

RECOURS

En cas de désaccord persistant avec la position de la société de gestion, le client peut saisir gratuitement le Médiateur de l’AMF :

- Par courrier à l’adresse suivante : 17, place de la Bourse 75082 Paris Cedex 02 ;
- Par internet à partir du formulaire disponible en ligne à l’adresse suivante : <https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur-de-lamf/votre-dossier-de-mediation/vous-voulez-deposer-une-demande-de-mediation>.

