

TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

Une réclamation est une déclaration actant du mécontentement d'un client envers Asset management Company & Associés.

Comment transmettre une réclamation

Les réclamations peuvent être adressées à l'attention de la Direction Général ou du responsable Middle office de la société Asset management Company & Associés :

- Par courrier : 243 boulevard Saint Germain 75007 Paris
- Par mail : acapriv@aca.paris

Les réclamations seront ensuite transmises au Responsable de la Conformité et Contrôle interne de la société de gestion conformément à la procédure en vigueur.

La réclamation doit être rédigée en Français. Le traitement des réclamations est gratuit.

Délai de traitement de la réclamation

Asset management Company & Associés accusera réception de votre réclamation dans un délai de 10 jours à compter de la date d'envoi de votre réclamation.

Une réponse vous sera adressée au plus vite dans un délai maximum de 2 mois à compter de la date d'envoi de votre réclamation. Si des recherches complémentaires sont nécessaires au-delà de ce délai, Asset management Company & Associés s'engage à vous informer de l'état d'avancement du traitement de la réclamation au terme du délai.

Recours au Médiateur

Si la réponse obtenue ne vous convient pas, vous pouvez contacter le médiateur de l'Autorité des marchés financiers :

- Par écrit :
Mme Marielle Cohen-Branche
Médiateur de l'AMF
Autorité des marchés financiers
17 place de la Bourse
75082 Paris Cedex 02
- Par courrier électronique : Formulaire de demande de médiation sur le site www.amf-france.org

Nous vous informons de l'existence d'une charte de la médiation, réalisée par l'autorité des marchés financiers, que vous trouverez sur le site www.amf-france.org à la page Médiateur de l'AMF.