

Traitement des réclamations

Conformément à la réglementation, AssetFi Management Services a mis en place un dispositif de gestion des réclamations clients visant à traiter de manière transparente, efficace et harmonisée les réclamations de ses clients, quelle que soit la catégorie à laquelle ils appartiennent.

Par client, on entend tout porteur de parts d'OPCVM gérés par AssetFi Management Services, tout mandant ou tout prospect.

Définition de la réclamation

Une réclamation est un acte de mécontentement d'un client envers AssetFi MS portant sur la fourniture d'une prestation ou d'un service d'investissement.

Traitement des réclamations au sein d'AssetFi Management Services

AssetFi MS s'engage à traiter toute réclamation émanant d'un client selon les principes suivants :

- Transparence à l'égard du client
- Accès gratuit au dispositif de traitement des réclamations
- Pour chaque réclamation, AssetFi MS s'engage à communiquer au client le délai dans lequel elle s'engage à apporter une réponse (de 10 jours ouvrables à 2 mois maximum, sauf circonstances dument justifiées). En cas de résolution complexe entraînant un dépassement de ce délai, le client sera rapidement averti.

La communication envoyée par le client doit clairement indiquer qu'il s'agit d'une réclamation. Celle-ci doit être envoyée par courrier ou courriel à :

AssetFi Management Services - Service Réclamations Clients – Quentin Perromat

11/ 13 rue René Jacques – Immeuble Le Vivaldi - 92130 Issy-les-Moulineaux
q.perromat@assetfi.fr - tel. : 01 55 95 91 30

En cas d'insatisfaction des suites données à la réclamation, le client peut contacter le médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF) :

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

oOo