

TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

I. Réception des réclamations

La présente information est établie conformément à l'article 313-8 du Règlement Général de l'AMF (Autorité des Marchés Financiers) et à l'instruction AMF DOC-2012-07. Elle est destinée à informer les clients sur la procédure relative au traitement des réclamations. Seules les déclarations actant du mécontentement du client envers le professionnel sont concernées, à l'exclusion des demandes d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation.

Cette réclamation peut parvenir à la société soit par courrier, soit par internet, soit par téléphone ou visite en nos locaux.

Dans tous les cas, la personne qui en prend connaissance en consigne le contenu sur un support papier et enregistre les caractéristiques de la réclamation dans le registre des réclamations. La réclamation est adressée à M. Patrick GUERIN, Responsable de la Conformité et du Contrôle Interne.

Boussard & Gavaudan Gestion
A l'attention du Responsable de la conformité et du contrôle interne
69 boulevard Haussmann
75008 – PARIS

II. Réponses

Nous nous engageons à faire parvenir au client un accusé de réception sous un délai de 10 jours, dans l'hypothèse où sa réclamation ne pourrait être traitée plus rapidement. A compter de la date de cet accusé de réception, la demande sera traitée dans un délai qui ne pourra excéder 2 mois.

A défaut, nous nous engageons à informer le client du déroulement du traitement de sa réclamation et des causes de retard.

Sans préjudice des voies judiciaires usuelles, en cas d'absence de réponse dans un délai de 2 mois ou de réponse insatisfaisante, les clients peuvent saisir le Médiateur de l'AMF par courrier ou formulaire électronique.

Par voie postale :

Mme Marielle Cohen-Branche
Médiateur de l'AMF
Autorité des marchés financiers
17, place de la Bourse
75082 Paris Cedex 02

Par voie électronique, le formulaire de demande de médiation est disponible sur le site internet de l'AMF à l'emplacement suivant:

http://www.amf-france.org/Formulaires-et-declarations/Contact.html?lst_select_form_theme_id=mediation