



## POLITIQUE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS CLIENTS (juin 2014)

### **Références réglementaires :**

Article 318-10 du Règlement général de l'Autorité des Marchés Financiers

AMF Instruction 2012-07

La société de gestion de portefeuille établit et maintient opérationnelle une procédure efficace et transparente en vue du traitement raisonnable et rapide des réclamations adressées par :

1° L'ensemble des porteurs de parts ou actionnaires de FIA lorsque aucun service d'investissement ne leur est fourni à l'occasion de la souscription ;

2° Des porteurs de parts ou actionnaires de FIA émanant de clients non professionnels lorsqu'un service d'investissement leur est fourni par la société de gestion de portefeuille lors de la souscription.

Les personnes mentionnées aux 1° et 2° peuvent adresser des réclamations gratuitement à la société de gestion de portefeuille.

La société de gestion de portefeuille répond à la réclamation dans un délai maximum de deux mois à compter de la date de réception de cette réclamation, sauf circonstances particulières dûment justifiées.

Elle met en place un dispositif permettant un traitement égal et harmonisé des réclamations des personnes mentionnées aux 1° et 2°. Ce dispositif est doté des ressources et de l'expertise nécessaires.

Elle enregistre chaque réclamation et les mesures prises en vue de son traitement. Elle met en place un suivi des réclamations lui permettant, notamment, d'identifier les dysfonctionnements et de mettre en œuvre les actions correctives appropriées.

Les informations sur la procédure de traitement des réclamations sont mises gratuitement à la disposition des personnes mentionnées aux 1° et 2°.

La procédure de traitement des réclamations est proportionnée à la taille et à la structure de la société de gestion de portefeuille.

### **Comment transmettre une réclamation**

Les réclamations peuvent être adressées à ATREAM :

- Par courrier : 14 rue Avaulée, 92240 MALAKOFF
- Par mail : [reclamation@atream.com](mailto:reclamation@atream.com)
- Ou auprès de l'interlocuteur habituel du client au sein d'ATREAM

### **Délai de traitement :**

Les délais de traitement des réclamations sont les suivants :

- **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 ;
- **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.

Le traitement d'une réclamation par ATREAM est gratuit, le client ne supportera aucun coût spécifique (frais de dossier, de recherche ou autre ...) lié au traitement de sa réclamation.

ATREAM s'est dotée des ressources et de l'expertise nécessaires au traitement équitable et harmonisé des réclamations de ses clients ou clients potentiels, y compris les clients non-résidents.

Ainsi, au-delà du Français, les clients porteurs de parts ou actionnaires d'un OPCI commercialisé dans un Etat membre de l'Union Européenne pourront adresser leur réclamation dans la langue officielle de cet Etat et recevront une réponse dans cette même langue.

**Recours au Médiateur :**

Si la réponse ne vous convient pas, vous pouvez contacter le médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers :

- par écrit :  
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](http://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](http://www.amf-france.org) à la page Médiateur de l'AMF.

\*\*\*