

INFORMATIONS RELATIVES AU TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

Document mis à jour le 12 juillet 2013

La SOCIETE DE GESTION PREVOIR a mis en place une procédure spécifique en vue de traiter de manière raisonnable et rapide les réclamations reçues de ses clients et des porteurs de parts des OPCVM qu'elle gère.

Qui peut déposer une réclamation ?

Les clients suivants peuvent adresser des réclamations gratuitement à la SOCIETE DE GESTION PREVOIR :

- les clients classés en catégorie « clients non professionnels », auxquels la SOCIETE DE GESTION PREVOIR serait amenée à assurer un service de conseil en investissement ou de gestion de portefeuille sous mandat,
- les porteurs de parts des OPCVM gérés par la SOCIETE DE GESTION PREVOIR.

On entend par réclamation une déclaration actant du mécontentement du client envers la SOCIETE DE GESTION PREVOIR. Une demande d'information, d'avis, de clarification de service ou de prestation n'est pas une réclamation.

Où et comment déposer une réclamation ?

Les réclamations peuvent être adressées par tout moyen, de préférence par écrit (courrier, mail, fax) à :

Monsieur le Directeur Général
SOCIETE DE GESTION PREVOIR
20 rue d'Aumale – 75009 Paris
Téléphone : (+33) 01 53 20 32 90
Fax : (+33) 01 53 20 32 91
E-mail : infos.societedegestion@prevoir.com

Le texte doit mentionner explicitement qu'il s'agit d'une réclamation, par exemple en mentionnant en en-tête :

Objet : Réclamation client.

Comment est traitée une réclamation ?

La SOCIETE DE GESTION PREVOIR s'efforce d'apporter une réponse claire et rapide à toute réclamation.

Un premier courrier d'accusé de réception de la réclamation est adressé au client dans un délai maximum de 10 jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation (sauf si la réponse elle-même est apportée au client dans ce délai).

La réponse définitive est adressée au client dans un délai de 2 mois à compter de la réception de la déclaration, sauf circonstances exceptionnelles dûment justifiées.

Entre temps, le client peut demander des informations à la Direction Générale de la SOCIETE DE GESTION PREVOIR sur le déroulement du traitement de sa réclamation.

De même, lorsque la SOCIETE DE GESTION PREVOIR n'est pas en mesure de respecter le délai de 2 mois, il en avertit le client et donne toutes justifications au report du délai envisagé.

La SOCIETE DE GESTION PREVOIR assure un suivi de toutes les réclamations par leur enregistrement sur un Registre tenu à cet effet.

Le responsable de la conformité de la société est en charge de la surveillance du traitement de la réclamation et de la formulation de recommandations à la Direction Générale lorsqu'une réclamation fait apparaître un dysfonctionnement de la société.

Le client peut-il exercer un recours ?

En cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à sa réclamation, le client peut recourir aux services de la Médiation de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF).

Il doit alors adresser sa demande de recours à :

- par écrit :
Mme Marielle Cohen-Branche, Médiateur de l'AMF,
Autorité des marchés financiers, 17 place de la Bourse, 75082 PARIS CEDEX 02
- par internet :
en accédant au formulaire de demande de médiation sur le site de l'AMF (<http://www.amf-france.org>)

La Charte de la Médiation AMF est également accessible sur le site de l'AMF.

Société de Gestion Prévoir
20, rue d'Aumale 75 306 Paris cedex 09
Téléphone : 01 53 20 32 90 Fax : 01 53 20 32 91
Capital 3 000 000 euros – 552 015 380 RCS PARIS
Agrément AMF N°GP 99-05 du 29/01/1999