

POLITIQUE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

I. Réception des réclamations

Une réclamation est une déclaration d'un client, d'un assuré ou d'un porteur d'OPC actant de son mécontentement envers la société Amiral Gestion (ci-après la « Société »). Une demande d'information, d'avis, de clarification ou de prestation n'est pas une réclamation.

Cette réclamation peut parvenir à la société soit par courrier, soit par internet (email), soit par téléphone, aux adresses et numéro de téléphone suivants

AMIRAL GESTION
Service commercial
103 rue de Grenelle
75007 Paris
T. 01 47 20 78 18
contact@amiralgestion.com

Dans tous les cas, la personne qui prend connaissance de la réclamation en consigne le contenu sur un support papier et en enregistre les caractéristiques dans le registre des réclamations.

Un double de la réclamation est transmis au Responsable de la Conformité et du Contrôle Interne (RCCI) de la société Amiral Gestion.

II. Réponses

Amiral Gestion s'engage à répondre à toute demande de renseignement et à toute réclamation dans le délai réglementaire de

- > Dix jours ouvrables au maximum à compter de la réception de la réclamation (ou de la demande), pour en accuser réception, sauf si la réponse elle-même est apportée au client dans ce délai ;
- > Deux mois au maximum entre la date de réception de la réclamation (ou de la demande) et la date d'envoi de la réponse au client sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées.

Une copie de la lettre originale et de la réponse envoyée est conservée par la Société.

III. Médiation

Les clients sont avertis qu'ils ont pour recours possible, pour toute réclamation portant sur un instrument financier ou sur un service d'investissement et en dehors des voies judiciaires usuelles, la médiation de l'AMF :

Médiateur de l'AMF
Autorité des Marchés Financiers
17, place de la Bourse
75082 PARIS CEDEX 02
<https://www.amf-france.org/Le-mediateur-de-l-AMF/Presentation>

Les clients sont avertis qu'ils ont pour recours possible, pour toute réclamation portant sur un produit d'assurance et en dehors des voies judiciaires usuelles, la médiation de « La Médiation Assurance » :

- Via son site : <http://www.mediation-assurance.org>
- Ou par Courrier : La Médiation de l'Assurance / TSA 50110 / 75441 Paris Cedex 09

Les services de médiation de l'AMF et de la Médiation Assurance peuvent être saisis pour résoudre de façon amiable les différends portés à leurs connaissances après échec de la médiation interne et afin d'éviter une procédure judiciaire.

Le médiateur de l'AMF est compétent pour tous litiges portant sur un instrument financier, un service d'investissement ou, plus généralement, une matière entrant dans le champ de compétence de l'AMF.

La procédure de médiation est gratuite. La durée de la médiation est en principe de 3 mois à compter du moment où tous les éléments utiles ont été communiqués.

Le choix du client de saisir le médiateur est définitif. Il suspend la prescription de l'action civile et administrative.

Les deux parties conservent à tout moment le droit de saisir les tribunaux. Cette saisine met fin à l'intervention du Médiateur.