

1. Contexte

AURIS GESTION a mis en place un dispositif de gestion des réclamations visant à traiter de manière efficace, transparente et harmonisée les réclamations de ses clients, conformément à la réglementation applicable.

L'accès au Service Réclamations est gratuit et les clients peuvent émettre leurs réclamations en français ou dans l'une des langues officielles de l'Etat dans lequel l'OPCVM ou le FIA est commercialisé ou dans lequel le service d'investissement est fourni.

2. Définition de la réclamation

Une réclamation peut se définir comme étant une déclaration actant du mécontentement d'un client ou d'un porteur de parts.

En revanche, une demande d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation n'est pas une réclamation.

3. Modalités de transmission des réclamations à AURIS GESTION

Dans un premier temps, le client ou le porteur de parts est invité à présenter sa réclamation à son interlocuteur habituel au sein d'AURIS GESTION.

S'il ne reçoit pas de réponse satisfaisante, le client ou le porteur de parts est invité à contacter le Service Conformité et Contrôle Interne de l'une des manières suivantes :

- par courrier recommandé à l'adresse suivante : AURIS GESTION - Service Conformité et Contrôle Interne - 153 boulevard Haussmann - 75008 PARIS
- par courrier électronique à l'adresse suivante : rcci@aurisgp.fr
- par fax au numéro suivant : (+33) 1 42 25 83 69
- par téléphone au numéro suivant : (+33) 1 42 25 83 45

4. Délais de traitement des réclamations

AURIS GESTION s'engage à :

- accuser réception de toute réclamation qu'elle reçoit dans un délai maximum de dix jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation, sauf si la réponse elle-même est apportée dans ce délai ;
- répondre aux réclamations dans un délai maximum de deux mois maximum à partir de leur date de réception par AURIS GESTION ;
- tenir le client informé, dans le cas où ce délai de deux mois ne pourrait être tenu, du déroulement du traitement de sa réclamation et des circonstances particulières qui justifient le fait que ce délai ne puisse être respecté.

5. Médiation de l'Autorité des Marchés Financiers

Si un client n'est pas satisfait de la réponse apportée à sa réclamation, il peut recourir à un médiateur.

A cet effet, il peut s'adresser au Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers à l'adresse suivante :

Médiateur de l'AMF
Autorité des marchés financiers
17 place de la Bourse
75082 PARIS CEDEX 02

En outre, un formulaire de demande de médiation est disponible sur le site internet de l'AMF (www.amf-france.org).
