

Traitement des réclamations

Référence de la Politique	PCCI.18
Version	Juillet 2021
Rédaction	RCCI
Validation	Président du Directoire
Périmètre d'application	Ensemble du personnel et des activités

Table des matières

I.	CONTEXTE.....	2
II.	DEFINITION DE LA RECLAMATION.....	2
III.	MODALITES DE TRANSMISSION DES RECLAMATIONS A AURIS GESTION.....	2
IV.	DELAIS DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS.....	3
V.	MEDIATION DE L'AUTORITE DES MARCHES FINANCIERS.....	3
VI.	DISPOSITIF DE CONTRÔLE	4

Traitement des réclamations

I. 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 ou porteurs de parts/actionnaires, conformément à la réglementation applicable.

L'accès au Service Réclamations est gratuit et les clients ou porteurs de parts/actionnaires 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 ou la prestation est fourni(e).

II. DEFINITION DE LA RECLAMATION

Une réclamation peut se définir comme étant une déclaration actant du mécontentement d'un client ou d'un porteur de parts/actionnaire. En revanche, une demande d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation n'est pas une réclamation.

III. MODALITES DE TRANSMISSION DES RECLAMATIONS A AURIS GESTION

Dans un premier temps, le client ou le porteur de parts/actionnaire 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/actionnaire 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 : rci@aurisgestion.com ;
- **par téléphone** au numéro suivant : (+33) 1 42 25 83 45

Traitement des réclamations

IV. DELAIS DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

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 à partir de leur date de réception par AURIS GESTION ;
- tenir le client ou le porteur de parts/actionnaire 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.

V. MEDIATION DE L'AUTORITE DES MARCHES FINANCIERS

Si un client ou porteur de parts/actionnaire 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.

Traitement des réclamations

VI. DISPOSITIF DE CONTRÔLE

Le dispositif de contrôle interne mis en place par AURIS GESTION comporte deux actions principales :

- **une action ponctuelle** visant à s'assurer que la réclamation du client ou porteur de parts/actionnaire a été traitée dans les meilleurs délais ;
- **une action plus analytique** visant à proposer une solution pérenne pour résoudre les éventuels dysfonctionnements identifiés. A titre d'exemple, il pourra s'agir :
 - d'une maintenance (évolutive, corrective...) du système d'information,
 - d'une modification de certaines politiques ou procédures internes,
 - d'une action auprès d'un tiers (prestataire, partenaire...).
