

GESTION DES RÉCLAMATIONS

Généralités

ÆSOPE Gestion de portefeuilles a mis en place un dispositif de gestion des réclamations clients visant à traiter de manière efficace, transparente et harmonisée les réclamations de ses clients, conformément à la réglementation applicable. Ce dispositif s'applique à tous les clients, quelle que soit leur catégorie.

Définition de la réclamation

Une réclamation se définit comme l'expression écrite ou réceptionnée par tout moyen traçable, actant du mécontentement d'un client et qui porte sur la fourniture d'une prestation ou d'un service d'investissement.

Traitement des réclamations au sein d'ÆSOPE Gestion de Portefeuilles

ÆSOPE Gestion de portefeuilles s'engage à traiter toute réclamation émanant d'un client selon les principes suivants :

- Transparence à l'égard du client,
- Accès gratuit au dispositif de traitement des réclamations,
- Objectivité,
- Un accusé de réception est adressé au Client dans un délai maximal de dix (10) jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation, sauf si une réponse est apportée dans ce délai. Le Client est ainsi informé que sa réclamation est en cours de traitement par ÆSOPE Gestion de Portefeuilles. ÆSOPE Gestion de Portefeuilles s'engage à répondre à toute réclamation dans un délai de deux (2) mois maximum à compter de la date d'envoi de la réclamation par le Client, sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées.

La réclamation doit être envoyée par courrier ou courriel à :

ÆSOPE Gestion de Portefeuilles – Service Réclamations Clients – Karine Mathieu
19 Rue de Créqui 69006 Lyon – karine.mathieu@aesope.fr ☎ : 04 72 69 48 18

En cas d'insatisfaction quant aux suites données à votre réclamation, vous pouvez contacter l'AMF dans le cadre de la gestion sous mandat ou de la gestion collective et que ce recours est gratuit.

Médiateur de l'AMF
Autorité des marchés financiers
17, place de la Bourse
75 082 Paris cedex 02

Et l'ACPR dans le cadre de l'assurance vie.
Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution
DCPC / SIR
61 rue Taitbout
75436 PARIS CEDEX 09