

Politique de traitement des réclamations

Mis à jour le 25.01.2018

Périmètre

Conformément aux exigences de l'article 313-8 du RGAMF, Moneta Asset Management a établi une procédure efficace et transparente en vue du traitement raisonnable et rapide des réclamations adressées par des clients existants ou potentiels de la société de gestion de portefeuille.

Est considérée comme réclamation, une déclaration écrite ou orale actant du mécontentement d'un client professionnel ou non professionnel envers la société de gestion de portefeuille.

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

Processus de traitement des réclamations

Toute réclamation peut être transmise à MONETA ASSET MANAGEMENT, 36 rue Marbeuf 75008 Paris France ou par courriel : contact@moneta.fr

La société de gestion accusera réception de la réclamation dans le délai de dix jours ouvrables maximum à compter de la réception de la réclamation, sauf si la réponse elle-même est apportée au client dans ce délai. Sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées, elle apportera une réponse au client dans les deux mois suivant la réception de la réclamation.

En cas de désaccord persistant, le client pourra prendre contact avec un médiateur dont le médiateur de l'AMF. Les coordonnées du médiateur de l'AMF sont les suivantes :

Autorité des Marchés Financiers
Madame Marielle Cohen-Branche, Médiateur de l'AMF
17, place de la Bourse 75082 Paris Cedex 02

Le formulaire de demande de médiation auprès de l'AMF ainsi que la charte de la médiation sont disponibles sur le site <http://www.amf-france.org>