

Politique de traitement des réclamations

Mise à jour le 13.03.2019

Périmètre

Conformément aux exigences de l'article 321-40 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. Dans le cas où le porteur de parts concerné réside dans un autre Etat membre de l'Union Européenne dans lequel les parts des OPCVM de MONETA ASSET MANAGEMENT sont commercialisés, toute réclamation peut être adressée dans la ou l'une des langue(s) officielle(s) de l'Etat concerné, et une réponse sera adressée dans cette même langue.

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>

Gestion des données personnelles

Dans le cadre du traitement des réclamations reçues sur le fondement de la réglementation précitée, Moneta Asset Management est amenée à collecter auprès d'une personne concernée des données personnelles telles que l'identité de la personne à l'origine de la réclamation, ses coordonnées ainsi que l'objet ou le contexte de la réclamation dans la mesure où ces derniers se réfèrent à des données personnelles telles que la situation économique de la personne concernée. Le défaut de fourniture de tout ou partie des données personnelles nécessaires est susceptible de priver totalement ou partiellement la personne concernée du bénéfice des dispositions réglementaires en matière de traitement des réclamations.

Le responsable de ce traitement est Moneta Asset Management, représentée par son Président, lesquels peuvent être contactés aux coordonnées présentes dans ce document.

Les données sont conservées au moins cinq ans en application des exigences réglementaires. Les personnes introduisant une réclamation sont informées de ce que leurs droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation du traitement, d'opposition sont exerçables par une communication écrite aux coordonnées présentes dans ce document, et de l'existence du droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle.