

Politique de traitement des réclamations

Mise à jour le 27.07.2023

Périmètre

Conformément aux exigences des articles 318-10 et 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 par courrier postal à l'attention du RCCI, 36 rue Marbeuf 75008 Paris France ou par courriel : reclamation@moneta.fr.

Dans le cas où vous avez convenu, en tant que consommateur, d'un contrat de service en ligne avec nous, vous pouvez également utiliser la plateforme de règlement en ligne des litiges disponible par le lien suivant ec.europa.eu/consumers/odr

Dans le cas où le porteur de parts concerné réside dans un autre Etat membre de l'Union Européenne dans lequel les parts des OPC 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 l'envoi de la réclamation par le client, 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 l'envoi de la réclamation par le client.

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse apportée à votre réclamation, et en tout état de cause deux mois après l'envoi de votre première réclamation écrite, vous pouvez vous adresser, gratuitement, au médiateur de l'Autorité des marchés financiers de préférence par formulaire électronique sur le site internet de l'AMF <https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur-de-lamf/votre-dossier-de-mediation/vous-voulez-deposer-une-demande-de-mediation>, ou par courrier postal, à l'adresse 17 place de la Bourse 75082 Paris cedex 2.

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.