

TRAITEMENT des réclamations

Le Groupe C-Quadrat est particulièrement soucieux d'apporter à ses clients un service de qualité. Toutefois, des difficultés peuvent survenir et générer des réclamations.

Il faut entendre par réclamation toute déclaration actant du mécontentement du client.

Les demandes d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation ne sont donc pas considérées comme des réclamations.

Vous devez en faire part à votre interlocuteur commercial.

Toutes réclamations concernant des activités autres que celles du Groupe C-Quadrat doivent être adressées directement aux professionnels concernés.

1. COÛT DE LA PROCÉDURE DE RÉCLAMATION

Le traitement des réclamations est gratuit.

Le client supporte toutefois à sa charge ses propres frais et notamment ses frais postaux, téléphoniques, de déplacement, ou d'honoraires de conseil ou autre tiers auquel il aurait demandé assistance.

2. LE RECOURS INTERNE : LE SERVICE RÉCLAMATIONS

Vous devez, en premier lieu, faire part de votre réclamation auprès du Service conformité en charge du traitement et du suivi des réclamations à l'adresse suivante :

C-Quadrat Asset Management France
Service conformité
14, rue de Bassano
75016 PARIS

3. LE RECOURS EXTERNE : LE MÉDIATEUR DE L'AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS (AMF)

En cas de désaccord persistant, vous pouvez avoir recours au Médiateur de l'AMF en écrivant à l'adresse suivante :

AUTORITE DES MARCHES FINANCIERS
Médiateur de l'AMF - Mme Marielle Cohen-Branche
17, place de la Bourse
75082 PARIS CEDEX 02

Pour toute information sur la médiation, consultez le site de l'AMF, rubrique Médiateur : www.amf-france.org

4. DÉLAI DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS (HORS SERVICE MÉDIATION)

Un courrier vous sera envoyé accusant réception de votre réclamation dans un délai maximum de 10 jours ouvrables à compter de sa réception.
Le traitement de la réclamation n'excèdera pas un délai de 2 mois à compter de la date de réception du courrier de réclamation, sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées.