

TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

Le présent document a été établi en conformité avec l'article 313-8 du Règlement général de l'AMF et avec l'instruction AMF n°2012-07.

Objectif et champ d'application

L'objectif est de garantir à tous nos clients directs ou indirects (par l'intermédiaire de nos différents distributeurs) un traitement gratuit, efficace, égal et harmonisé de leurs éventuelles réclamations.

Définition de la réclamation

Une réclamation se définit comme l'expression écrite ou réceptionnée par tout moyen traçable, actant du mécontentement du client envers Amundi Private Equity Funds. Une simple demande d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation ne constitue pas une réclamation.

Service responsable du traitement des réclamations

Le service Clients d' Amundi Private Equity Funds est responsable de la bonne prise en compte de la réclamation et de sa bonne fin

Modalités de saisine

Les réclamations peuvent être adressées par nos clients, en langue française ou anglaise, à l'attention de leur interlocuteur habituel ou :

- par courrier à l'adresse suivante :

Amundi Private Equity Funds
Service Clients – réclamations
90 boulevard Pasteur
75730 Paris Cedex 15

- par courriel : savpef@amundi.com

Délais de traitement

Un accusé de réception est adressé par Amundi Private Equity Funds dans les **10 jours ouvrables** suivant la réception de la réclamation sauf si cette réponse a déjà été apportée au client dans l'intervalle.

Amundi Private Equity Funds s'engage à apporter une réponse à toute réclamation d'un client, quelle qu'en soit la nature, dans un délai maximum de deux mois à compter de sa réception. Si, en cas de survenance de circonstances particulières, la société de gestion n'est pas en mesure de respecter ce délai, elle informera le client de la raison de ce retard.

Médiation de l'Autorité des Marchés financiers

Si un client n'est pas satisfait de la réponse apportée à sa réclamation, il peut recourir à un médiateur. Pour ce faire, il peut s'adresser par courrier au médiateur de l'AMF à l'adresse suivante :

Médiateur de l'AMF
Autorité des marchés financiers
17 place de la Bourse
75082 PARIS CEDEX 02

Un formulaire de demande de médiation est en ligne sur le site internet de l'AMF (www.amf-france.org).

