POLITIQUE DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

Conformément à l'Instruction AMF DOC-2012-07 relative au traitement des réclamations, applicable au 1er janvier 2024, les sociétés de gestion doivent établir une Politique de traitement des réclamations afin de présenter les conditions dans lesquelles elles identifient et traitent les réclamations formulées par leur clientèle sur un service d'investissement ou un instrument financier qu'elles gèrent.

Une réclamation est, au sens de l'AMF, « une déclaration actant du mécontentement du client envers le professionnel quel que soit l'interlocuteur auprès duquel elle est formulée ». Les demandes d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation ne constituent pas une réclamation.

Dans le cadre de son dispositif de traitement des réclamations, GESTYS a pour objectif d'assurer un traitement efficace, égal et harmonisé des réclamations pouvant être formulées par ses clients. Ainsi, la société de gestion intègre dans son dispositif un suivi du traitement et de la résolution des réclamations lui permettant d'identifier les dysfonctionnements éventuels et de mettre en œuvre des actions correctives appropriées.

Il en résulte que GESTYS :

« Établit et maintient opérationnelle une procédure efficace et transparente en vue du traitement raisonnable et rapide des réclamations adressées par l'ensemble des porteurs de parts ou actionnaires de FIA lorsqu'aucun service d'investissement ne leur est fourni à l'occasion de la souscription » en respect de l'article 318-10 du Règlement Général de l'AMF.

Personne en charge du traitement des réclamations au sein de GESTYS

Mr Jean-Laurent Bruel (Président du Directoire et RCCI Dirigeant)

Modalités d'envoi d'une réclamation

Les réclamations peuvent être adressées à GESTYS :

- Par courrier recommandé avec accusé de réception au siège social de la société :
Gestys SA
Mr Jean-Laurent Bruel
37, rue des Mathurins
75008 PARIS

- Par courriel à l'adresse suivante :
bruel@gestys.com

Modalités de traitement d'une réclamation

GESTYS s'engage à traiter toute réclamation qui lui serait adressée dans le respect des délais suivants :

- Dix jours ouvrables maximum à compter de la date d'envoi* de la réclamation écrite, pour en accuser réception, sauf si la réponse elle-même est apportée au client dans ce délai ;

- Deux mois maximum, sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées, entre la date d'envoi* de la réclamation écrite et la date d'envoi de la réponse au client.

Recours

Si malgré toute l'attention portée par la société GESTYS au traitement de votre réclamation, celle-ci ne saurait vous satisfaire, il vous est possible de faire appel au médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers, notre autorité de contrôle :

- Par courrier postal, à l'adresse suivante :
Mme Marielle Cohen-Branche
Médiateur de l'AMF
Autorité des marchés financiers
17, Place de la Bourse
75082 Paris cedex 02

- En ligne, en remplissant le formulaire dédié sur le site de l'AMF :
AMF - Médiateur

Le Médiateur de l'AMF est à votre disposition pour examiner votre dossier de manière impartiale et indépendante, dans le cadre de sa Charte de la Médiation.

Mise à jour : Novembre 2024

* Le cachet de la poste faisant foi pour les réclamations envoyées par courrier postal.