

INFORMATION A LA CLIENTELE

INFORMATIONS RELATIVES AU TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

Document mis à jour le 4 juin 2014

La société de gestion GSD GESTION a mis en place une procédure spécifique en vue de traiter de manière raisonnable et rapide les réclamations reçues de ses clients et des porteurs de parts des Fonds qu'elle gère.

Qui peut déposer une réclamation ?

Les clients suivants peuvent adresser des réclamations gratuitement à GSD GESTION :

- les clients classés en catégorie « clients non professionnels », existants ou potentiels, auxquels GSD GESTION assure un service de conseil en investissement, de gestion de portefeuille sous mandat ou de réception-transmission d'ordres,
- les porteurs de parts ou actionnaires des Fonds gérés par GSD GESTION.

On entend par réclamation une déclaration actant du mécontentement du client envers GSD GESTION. Une demande d'information, d'avis, de clarification de service ou de prestation n'est pas une réclamation.

Où et comment déposer une réclamation ?

Les réclamations peuvent être adressées par tout moyen, de préférence par écrit (courrier, mail, fax) à :

Monsieur le Directeur Général
GSD GESTION
37 rue de Liège 75008 PARIS
Adresse mail thierry.gautier@gsdgestion.fr
Télécopie : +33 1 42 60 21 85
Téléphone : +33 1 42 60 00 02

Le texte doit mentionner explicitement qu'il s'agit d'une réclamation, par exemple en mentionnant en en-tête :

Objet : Réclamation client.

Comment est traitée une réclamation ?

GSD GESTION s'efforce d'apporter une réponse claire et rapide à toute réclamation.

Un premier courrier d'accusé de réception de la réclamation est adressé au client dans un délai maximum de 10 jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation (sauf si la réponse elle-même est apportée au client dans ce délai).

La réponse définitive est adressée au client dans un délai de 2 mois à compter de la réception de la déclaration, sauf circonstances exceptionnelles dûment justifiées.

Entre temps, le client peut demander des informations à la Direction Générale de GSD GESTION sur le déroulement du traitement de sa réclamation.

De même, lorsque GSD GESTION n'est pas en mesure de respecter le délai de 2 mois, il en avertit le client et donne toutes justifications au report du délai envisagé.

Comment est organisée GSD GESTION ?

GSD GESTION assure un suivi de toutes les réclamations par leur enregistrement sur un Registre tenu à cet effet.

Le responsable de la conformité de la société est en charge de la surveillance du traitement de la réclamation et de la formulation de recommandations à la Direction Générale lorsqu'une réclamation fait apparaître un dysfonctionnement de la société.

Le client peut-il exercer un recours ?

En cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à sa réclamation, le client peut recourir aux services de la Médiation de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF).

Il doit alors adresser sa demande de recours à :

- Par écrit :
Mme Marielle Cohen-Branche, Médiateur de l'AMF,
Autorité des Marchés Financiers, 17 place de la Bourse, 75082 PARIS CEDEX 02
- Par internet :
En accédant au formulaire de demande de médiation sur le site de l'AMF (<http://www.amf-france.org>)

La Charte de la Médiation AMF est également accessible sur le site de l'AMF.