

INFORMATION A LA CLIENTELE

INFORMATIONS RELATIVES AU TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

Document mis à jour le 31 octobre 2023

La société de gestion GSD GESTION a mis en place une procédure spécifique en vue de traiter de manière raisonnable et rapide les réclamations qu'elle reçoit.

Qui peut déposer une réclamation ?

Les clients suivants peuvent adresser des réclamations sans frais à GSD GESTION :

- les clients 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 des OPCVM et FIA gérés par GSD GESTION ,
- toute personne ayant intérêt à agir.

On entend par réclamation une déclaration actant du mécontentement du client envers SOCIETE DE 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) à :

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

Il est conseillé de mentionner qu'il s'agit d'une réclamation, par exemple en mentionnant pour objet « Réclamation client » en en-tête.

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 l'envoi de la réclamation par le client (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 l'envoi de la réclamation par le client, 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, elle 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, ou dans le cas où aucune suite n'aurait été donnée à sa réclamation dans le délai mentionné ci-dessus, 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 :

Le Médiateur de l'AMF,

Autorité des marchés financiers, 17, place de la Bourse - 75082 Paris Cedex 02

Accueil : 01 53 45 60 00 / Épargne Info Service : 01 53 45 62 00

- Par internet :

En accédant au formulaire de demande de médiation sur le site de l'AMF (<https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur-de-lamf/votre-dossier-de-mediation>)