

## 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](mailto: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>)