

# POLITIQUE DE GESTION DES RECLAMATIONS

Janvier 2019



asset  
management

INNOVER  
POUR LA  
PERFORMANCE

Le présent document a été établi en conformité avec l'article 313-8 du règlement Général de l'AMF et 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. Une réclamation se définit comme une déclaration écrite ou réceptionnée par tout moyen traçable, actant du mécontentement d'un client envers CPR Asset Management (CPR AM), qui porte sur la fourniture d'une prestation ou d'un service d'investissement. Une simple demande d'information, d'avis, de clarification de service ou de prestation ne constitue pas une réclamation.

90, BOULEVARD PASTEUR  
CS 61595  
75730 PARIS CEDEX15

T 01 53 15 70 00

W [WWW.CPR-AM.COM](http://WWW.CPR-AM.COM)

## Modalités de saisine

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

- le conseiller de l'agence bancaire dans laquelle le client a son compte ;
- le distributeur chez qui le porteur de parts détient ses avoirs ;
- le commercial de la société de gestion qui est en relation directe avec le client ;
- le service client de CPR AM.

## Personnes responsables du traitement des réclamations

- M. **Onil Gomes**, Service Client de CPR AM - 90 boulevard Pasteur – 75015 Paris ; ([onil.gomes@cpr-am.com](mailto:onil.gomes@cpr-am.com))
- Mme **Maryline Nunes-Anciaes**, Service Client de CPR AM - 90 boulevard Pasteur – 75015 Paris ; ([maryline.nunes-anciaes@cpr-am.com](mailto:maryline.nunes-anciaes@cpr-am.com))

Pour plus de sécurité, nous vous conseillons d'adresser toute réclamation avec un accusé de réception.

## Délais de traitement

Un accusé de réception est adressé par CPR AM dans les 10 jours ouvrables suivant la réception de la réclamation sauf si la réponse a déjà été apportée au client dans l'intervalle.

La demande est obligatoirement communiquée au Responsable de la Conformité et du Contrôle Interne (RCCI) et, le cas échéant, au Responsable du Service Juridique.

CPR AM s'engage à apporter une réponse à toute réclamation d'un client, quelle qu'en soit la nature, dans un délai 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.

.../...



asset  
management

### **Médiation de l'autorité des Marchés Financiers**

Si tous les moyens mis en oeuvre par CPR AM ont été actionnés et n'ont pas débouché sur une solution jugée acceptable par le client, ce dernier peut saisir le médiateur de l'AMF :

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](http://www.amf-france.org)

INNOVER  
POUR LA  
PERFORMANCE

90, BOULEVARD PASTEUR  
CS 61595  
75730 PARIS CEDEX15

T 01 53 15 70 00

W [WWW.CPR-AM.COM](http://WWW.CPR-AM.COM)