

INFORMATIONS RELATIVES AU TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

La société de gestion LA FINANCIERE DESSELLIGNY a mis en place une procédure spécifique en vue de traiter de manière raisonnable et rapide les réclamations reçues de ses clients non professionnels et des porteurs de parts des OPCVM et FIA qu'elle gère.

Qui peut déposer une réclamation ?

Les clients suivants peuvent adresser des réclamations gratuitement à LA FINANCIERE DESSELLIGNY :

- les clients classés en catégorie « clients non professionnels », existants ou potentiels, auxquels LA FINANCIERE DESSELLIGNY 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 OPCVM et FIA gérés par LA FINANCIERE DESSELLIGNY.

On entend par réclamation une déclaration actant du mécontentement du client envers LA FINANCIERE DESSELLIGNY. 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 Président Directeur Général, LA FINANCIERE DESSELLIGNY, 8 rue de l'Arcade 75008 Paris

téléphone : 01 43 12 89 72 ; télécopie : 01 43 12 89 78 ; adresse courriel : oudart@desselligny.fr

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 ?

LA FINANCIERE DESSELLIGNY 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 LA FINANCIERE DESSELLIGNY sur le déroulement du traitement de sa réclamation.

De même, lorsque LA FINANCIERE DESSELLIGNY 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 LA FINANCIERE DESSELLIGNY ?

LA FINANCIERE DESSELLIGNY 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.

La Procédure de traitement des réclamations, dont le présent document est le résumé, est disponible auprès de LA FINANCIERE DESSELLIGNY sur simple demande.

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

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 (<http://www.amf-france.org>)