



POLITIQUE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS ET DE LA MÉDIATION

La présente note présente la marche à suivre et les voies de recours dont la clientèle de Marignan Gestion dispose en cas de réclamation.

Il faut entendre par réclamation toute déclaration actant du mécontentement du client.

Les demandes d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation ne sont donc pas considérées comme des réclamations.

Le présent document a été établi en conformité avec les dispositions de l'article 318-10 du Règlement Général de l'AMF et de l'instruction AMF n°2012-07.

1. Coût de la procédure de réclamation

Le traitement des réclamations est gratuit. Le client supporte, toutefois, à sa charge ses propres frais et notamment ses frais postaux, téléphoniques, de déplacement, ou d'honoraires de conseil auquel il aurait demandé assistance.

2. Le recours interne

Les réclamations peuvent être adressées

-par courrier à l'adresse suivante :

M. le Directeur Général
Marignan Gestion
45, Avenue Georges Mandel
75116 Paris

-Ou par mail à l'adresse suivante : contact@marigest.com

3. Le recours externe

Si tous les moyens mis en œuvre par Marignan Gestion 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.amffrance.org).

4. Délais de traitement des réclamations (en dehors du service de la Médiation de l'AMF)

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

Marignan Gestion s'engage à apporter une réponse à toute réclamation d'un client, quelle qu'en soit la nature, dans un délai de 2 (deux) mois à compter de sa réception. Si, en cas de survenance de circonstances particulières, Marignan Gestion n'est pas en mesure de respecter ce délai, elle informera le client de la raison de ce retard.