

POLITIQUE DE RECLAMATIONS

En conformité avec la réglementation en vigueur, UBS La Maison de Gestion a établi et maintient une procédure opérationnelle en vue du traitement rapide et efficace des réclamations adressées par ses clients en lien notamment avec la fourniture d'un service d'investissement, la souscription à l'un de ses organismes de placement collectifs (OPC), ou la documentation juridique de ses OPC.

Ce dispositif de gestion des réclamations clients s'applique à tous les clients quelle que soit leur catégorie.

Toute réclamation peut être transmise à UBS La Maison de Gestion, 4 place Saint Thomas d'Aquin 75007 Paris ou par courriel à reclamation@lamaisondegestion.com ou directement à l'interlocuteur habituel du client.

La société de gestion accusera réception de la réclamation dans le délai de dix jours ouvrables maximum à compter de la réception de la réclamation, sauf si la réponse elle-même est apportée au client dans ce délai. Sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées, elle apportera une réponse au client dans les deux mois suivant la réception de la réclamation.

La communication envoyée par le client doit clairement mentionner qu'il s'agit d'une réclamation.

Si la réclamation ne relève pas directement ou complètement de la société de gestion, elle sera transmise aux services compétents au sein du groupe UBS, notamment lorsqu'en lien avec les mandats gérés par elle la réclamation porte sur un service relevant du teneur de compte du mandat.

En cas de désaccord persistant, le client pourra prendre contact avec le médiateur de l'AMF. Les coordonnées du médiateur de l'AMF sont les suivantes :

Autorité des marchés financiers,
Madame Marielle Cohen-Branche,
Médiateur de l'AMF, 17 place de la Bourse
75082 Paris Cedex 02.

Le formulaire de demande de médiation auprès de l'AMF ainsi que la charte de la médiation sont disponibles sur le site <http://www.amf-france.org>.