

Politique de traitement des réclamations

Amilton AM respecte le principe fondamental de primauté des intérêts de ses clients. A ce titre, la société a mis en place un dispositif de traitement des réclamations visant à s'assurer du traitement efficace, égal et harmonisé des réclamations de ses clients.

Amilton AM attire l'attention de ses clients sur le fait que l'accès au « Service Réclamations » est gratuit et qu'ils peuvent déposer leurs réclamations soit en français soit dans l'une des langues officielles de l'Etat membre dans lequel l'OPC est commercialisé ou dans lequel le service est fourni.

a) Transmission et traitement des réclamations

Toute réclamation doit être transmise par courrier avec accusé de réception à l'attention de la Direction Générale d'Amilton AM.

La transmission des réclamations s'effectue par courrier avec accusé de réception, à l'adresse suivante :

Amilton Asset Management
A l'attention de la Direction Générale
49, avenue Franklin Roosevelt 75008 PARIS

A réception de toute réclamation, la Direction Générale d'Amilton AM transmet cette dernière au Responsable de la Conformité et du Contrôle Interne afin que celui-ci procède à son enregistrement, l'analyse et réunisse tous les éléments nécessaires à la réponse.

Dans un même temps, la Direction Générale informe le client de la prise en compte de sa contestation et du délai de réponse qui lui sera imparti, par courrier avec accusé de réception, et ce, dans un délai de 10 jours ouvrables maximum à compter de la réception de la réclamation ; sauf si la réponse elle-même est apportée dans ce délai au client.

Amilton AM s'assure que la phase de traitement des réclamations s'effectue avec célérité et loyauté envers les clients-contestataires.

La réponse apportée à la réclamation est élaborée par le Responsable de la Conformité et du Contrôle Interne et validée et signée par la Direction Générale. Cette dernière est transmise au client par courrier avec accusé de réception, et ce, dans un délai de 2 mois maximum à compter de la date de réception de la réclamation.

Si la réponse apportée par Amilton AM ne satisfait pas, le client-contestataire peut poursuivre son action par le biais notamment d'un avocat ou du médiateur de l'AMF.

b) Saisine du Médiateur de l'AMF

Le médiateur reçoit et instruit les réclamations et les demandes de médiation. Sa mission est la résolution à l'amiable des différends portés à sa connaissance. La saisine de celui-ci ne peut s'effectuer qu'après une première démarche écrite auprès de la société de gestion et qui s'est soldée par un rejet total ou partiel de la réclamation par cette dernière.

Le médiateur de l'AMF peut être saisi par écrit par tout intéressé sous réserve qu'aucune procédure judiciaire n'ait été engagée ou sur le point de l'être. La procédure est contradictoire, écrite et gratuite. En outre, elle ne peut être mise en œuvre que si les parties acceptent d'y recourir.

Chacune des parties présente au médiateur ses observations et ses analyses à partir de justificatifs. A réception de l'ensemble des éléments essentiels à l'étude du contentieux, le médiateur recherche une solution à l'amiable. En principe, la procédure de médiation dure 3 mois. En cas d'accord des parties, le médiateur s'assure de la mise en œuvre effective de la solution. Les parties peuvent également modifier l'accord ou l'interrompre à tout moment.

La saisie du médiateur suspend la prescription de l'action civile. Aussi, durant toute la procédure de médiation, les parties conservent, à tout moment le droit de saisir les tribunaux.

Le médiateur peut être contacté par un courrier par voie postale à l'adresse suivante :

Autorité des Marchés Financiers
Service Médiation
17, place de la Bourse
75082 PARIS-CEDEX 02

Pour plus d'information : www.amf-france.org

Dans le cas où la réclamation d'un client est reçue par Amilton AM alors qu'elle était destinée au médiateur, la Société de gestion s'engage à la transmettre par voie postale à ce dernier. Elle informera, également, le client de sa réception et de son envoi au médiateur, par écrit.