

AVANSEO

Politique de traitement des réclamations de la clientèle

Version 1.0

01/12/2020

A- Avant-propos

AVANSEO a mis en place une procédure de traitement des réclamations formulées par ses clients. Une réclamation est une déclaration actant du mécontentement du client envers le professionnel. Une demande d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation n'est pas une réclamation.

B- Traitement des réclamations

En cas de difficulté ou de désaccord relatif à un service d'investissement fourni par AVANSEO, trois niveaux de recours successifs sont proposés :

1. Dans un premier temps, AVANSEO recommande à ses clients de s'adresser à leur interlocuteur habituel ;
2. Dans un second temps, une réclamation peut être transmise au service réclamations de la société de gestion à l'adresse suivante :

AVANSEO Service Réclamations, 1 parvis de La Défense, 92044 Paris La Défense Cedex.

Dès réception de votre réclamation, AVANSEO, s'engage à vous adresser :

- Un accusé de réception en 10 jours ouvrables maximum, sauf si la réponse vous est apportée dans ce délai.
 - Une réponse dans un délai maximum de deux mois (sauf réclamations juridiques, contentieuses). Si une réclamation ne peut être traitée dans ce délai imparti (archives à rapatrier, recherche documentaire, point technique), AVANSEO vous envoie un courrier d'information pour justifier ce délai supplémentaire.
3. Enfin, en dernier recours, une réclamation peut être adressée gratuitement au médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF). Le formulaire de demande de médiation est disponible sur le site internet de l'AMF : <https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur>
Nous vous informons que la charte de la médiation de l'AMF peut être consultée à cette même adresse.