

## Politique de traitement des réclamations Unigestion Asset Management (France)

Paris, le 1<sup>er</sup> septembre 2014

### Réglementation applicable

---

Les prestataires de services d'investissement (dont les sociétés de gestion de portefeuilles) doivent établir et maintenir opérationnelle un dispositif efficace en vue du traitement raisonnable et rapide des réclamations adressées par :

- l'ensemble des porteurs de parts ou actionnaires de FIA lorsque aucun service d'investissement ne leur est fourni à l'occasion de la souscription ;
- des porteurs de parts ou actionnaires de FIA émanant de clients non professionnels lorsqu'un service d'investissement leur est fourni par la société de gestion de portefeuille lors de la souscription.

Le présent document est donc destiné à informer la clientèle d'Unigestion Asset Management France (UAMF) sur sa procédure de traitement des réclamations et sur les modalités à suivre par le client.

### Modalités de saisine de la société de gestion

---

Les réclamations peuvent être adressées gratuitement par courrier à l'adresse suivante :

Unigestion Asset Management (France)  
**A l'attention de la Direction Générale**  
12 Avenue Matignon  
75008 Paris

Le courrier doit mentionner le motif de votre réclamation (insatisfaction/mécontentement).

Nous vous recommandons par ailleurs d'adresser votre courrier par recommandé avec accusé de réception afin de garantir la bonne réception de votre réclamation.

### Traitement des réclamations

---

Dès sa réception, la Direction Générale prend connaissance de votre réclamation et la transmet pour traitement au Responsable de la Conformité et du Contrôle Interne (RCCI) et au gestionnaire. Le RCCI procède alors à l'analyse de la réclamation en liaison avec le gestionnaire afin d'élaborer une réponse qui vous satisfasse et qui soit conforme au respect de vos intérêts.

La réponse apportée est validée par la Direction Générale puis vous est transmise par courrier recommandé avec accusé de réception.



## Délai de traitement

---

Le délai de traitement dépend de la nature de votre réclamation.

Dans tous les cas, UAMF vous adresse un accusé de réception de la réclamation dans un délai maximum de 10 jours ouvrables, sauf si la réponse à la réclamation vous a entretemps été envoyée.

UAMF a pour objectif de traiter votre réclamation dans un délai maximum de deux mois même si la Société s'efforce d'apporter une réponse dans un délai plus court.

Les délais indiqués courent à compter de la date de réception de la réclamation par UAMF. La réclamation est horodatée dès sa réception afin de garantir le respect de ces délais.

Dans l'hypothèse où la réponse apportée par UAMF ne vous satisferait pas, vous avez alors la possibilité de nous en faire part et/ou en cas de maintien des positions, de vous adresser au service de la médiation de l'AMF.

## Modalités de saisine du Médiateur

---

Le service de la médiation de l'AMF peut être saisi par écrit par tout intéressé, personne physique ou morale, pour un différend à caractère individuel entrant dans le champ d'intervention de l'AMF. La saisine du Médiateur est gratuite, confidentielle et encadrée par une charte.

Le service de la médiation de l'AMF intervient dans tout litige mettant en jeu le fonctionnement des marchés comme l'information des investisseurs, l'exécution des ordres (délais, contenu), les problèmes de gestion de portefeuille ou de tenue de compte conservation. Il n'est pas compétent en matière fiscale, d'assurance-vie ou d'opérations bancaires. De plus, le Médiateur ne se prononce pas sur l'intérêt que présente un placement particulier.

Toute réclamation adressée au service de médiation doit avoir été précédée d'une démarche écrite ayant fait l'objet d'un rejet total ou partiel auprès de la société de gestion. Par ailleurs, l'intervention du Médiateur ne peut être sollicitée si une procédure judiciaire est engagée sur les mêmes faits.

Vous pouvez saisir le Médiateur par écrit à l'adresse suivante :

Madame Marielle Cohen-Blanche  
Médiateur de l'AMF  
Autorité des Marchés Financiers  
17 Place de la Bourse  
75082 Paris cedex 02

Selon la sollicitation du Médiateur, chacune des parties présentera ses observations et son analyse du différend en produisant, le cas échéant, une copie lisible des pièces justificatives en sa possession (convention d'ouverture de compte, mandat de gestion, bulletin de souscription, avis d'opéré, relevés périodiques, comptes-rendus de gestion, échange de courriers, copies d'écran, etc.). La procédure est contradictoire et écrite. Le Médiateur peut également convoquer les parties à une réunion. Dans tous les cas, il recherche une solution amiable qui soit acceptée par les deux parties. Celles-ci lui indiquent si elles sont d'accord avec cette solution. Dans l'affirmative, le Médiateur s'assure de sa mise en œuvre effective. Les parties peuvent la modifier ou décider à tout moment d'interrompre la procédure. La durée de la médiation est en principe de trois mois à compter du moment où tous les éléments utiles ont été communiqués au Médiateur par les parties.

Pour toute information complémentaire ou pour accéder à la charte de la médiation de l'AMF, vous pouvez également consulter le site internet de l'AMF: [www.amf-france.org](http://www.amf-france.org)