

POLITIQUE DE GESTION DES RECLAMATIONS DES CLIENTS

Notre politique

Afin d'accompagner les clients existants ou potentiels, ACG Management a mis en place une procédure visant à garantir un traitement gratuit, rapide et efficace des réclamations. Ce dispositif de gestion dédié propose ainsi une ligne d'accueil pour la prise en charge des éventuelles réclamations.

Définition : selon l'article 318-10 du règlement général de l'AMF (Autorité des Marchés financiers), une réclamation est la manifestation de tout mécontentement ou insatisfaction exprimée par un client existant ou potentiel directement auprès de notre société et / ou par l'intermédiaire de son conseiller financier habituel.

Les réclamations peuvent être adressées soit par le biais de votre intermédiaire financier habituel, soit directement auprès de la société de gestion, au choix selon les modalités suivantes :

Par courrier	Par mail
ACG Management A l'attention de la Direction Relations Investisseurs 6, allées Turcat Méry – CS 40025 13272 Marseille Cedex 08	service-client@acg-management.fr

Délais de traitement

ACG Management s'engage à accuser réception de la réclamation dans un délai de dix jours ouvrables (sauf si la réponse elle-même est apportée dans ce délai) et à répondre à la réclamation dans un délai maximum de deux mois à compter de la réception de celle-ci, sauf circonstances particulières dûment justifiées (auquel cas le client en sera avisé).

Médiation AMF

Dans l'éventualité où le client jugerait la réponse apportée par ACG Management insatisfaisante, celui-ci a alors la possibilité de saisir le Médiateur de l'AMF.

Cette démarche doit s'effectuer

- Soit par courrier à l'adresse suivante :

Madame Marielle COHEN-BRANCHE
Médiateur de l'AMF
Autorité des Marchés Financiers
17 place de la Bourse
75082 PARIS CEDEX 02

- Soit par mail (formulaire électronique) : <http://www.amf-france.org> rubrique « Le Médiateur ».