



POLITIQUE DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

FINANCIÈRE ARBEVEL

Date d'entrée en vigueur : 27/03/2024

DÉFINITION D'UNE RÉCLAMATION

Cette politique vise à décrire les modalités de recensement, de traitement et d'exploitation des réclamations formulées par les clients de Financière Arbevel quelles qu'en soient les causes et les conséquences.

Une réclamation est, au visa de l'Instruction AMF DOC 2012-07, « *une déclaration actant du mécontentement du client envers le professionnel quel que soit l'interlocuteur auprès duquel elle est formulée. Elle peut émaner de toute personne ayant un intérêt à agir, y compris en l'absence de relation contractualisée avec le professionnel : clients, anciens clients, détenteurs de titres financiers, personnes ayant sollicité du professionnel la fourniture d'un produit ou service ou qui ont été sollicitées par un professionnel, y compris leurs mandataires et leurs ayants droit* ». A contrario, une demande d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation n'est pas une réclamation.

MODALITÉS DE SAISINE

Tout client, ou client potentiel, de Financière Arbevel (client sous mandat de gestion, mandat d'arbitrage ou de conseil, porteur de part de fonds géré par Financière Arbevel, etc.) qui souhaite faire une réclamation à Financière Arbevel peut s'adresser à l'adresse cci@arbevel.com ou par courrier à l'adresse suivante : Guillaume Pénin, RCCI de Financière Arbevel, 20 rue de la Baume, 75008 Paris.

DÉLAIS DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

Financière Arbevel s'engage à accuser réception de la réclamation dans un délais de 10 jours ouvrables maximum à compter de la date d'envoi de la réclamation écrite, pour en accuser réception, sauf si la réponse elle-même est apportée au client dans ce délai, et à fournir une réponse dans les deux mois à compter de la date d'envoi de la première manifestation écrite d'un mécontentement.

INFORMATION DU CLIENT

Financière Arbevel s'engage à répondre aux demandes d'information du client sur le déroulement du traitement de sa réclamation, et à le tenir informé du déroulement lorsqu'en cas de survenance de circonstances particulières et dûment justifiées, les délais sur lesquels Financière Arbevel s'est engagée ne peuvent pas être respectés.

Ces informations sont communiquées aux clients sur le site internet de la société, et seront reproduites, en cas de rejet ou de refus par la société de gestion de faire droit en totalité ou partiellement à la réclamation du client, pour chaque réponse (lettre ou courrier électronique).

SAISINE DU MÉDIATEUR

Quand Financière Arbevel rejette la demande de son client ou refuse d'y faire droit en totalité ou partiellement, celui-ci peut contacter le médiateur de l'AMF :

- en écrivant au Médiateur de l'AMF, Autorité des Marchés Financiers (17 place de la Bourse, 75082 PARIS CEDEX 02) ; ou
- en remplissant le formulaire de demande de médiation en ligne, disponible sur le site de l'AMF, avec le lien suivant : <https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur-de-lamf/votre-dossier-de-mediation/vous-voulez-deposer-une-demande-de-mediation>

Le client pourra de ce fait s'adresser, au choix pour les litiges entrant dans le champ de compétence de l'AMF, soit au médiateur de l'AMF, soit au médiateur d'entreprise ou à un médiateur sectoriel ou de fédération professionnelle, lorsque l'un d'eux existe, qu'il a signé une convention avec le médiateur de l'AMF et que celle-ci a été notifiée à la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation.

Le client peut également prendre contact avec les services de l'ACPR, lorsque Financière Arbevel agit au titre du courtage en produits d'assurance : Médiation de l'Assurance par voie postale (La Médiation de l'Assurance, TSA 50110, 75441 Paris cedex 09), toutes les explications sont disponibles sur le site internet : <http://www.mediation-assurance.org>

Financière Arbevel tient toutefois à rappeler que le recours au mécanisme médiation est gratuit, et que le choix du client pour celui-ci est définitif.