



Richelieu Gestion

POLITIQUE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS (Mise à jour le 27/04/2023)

1. Objectif et Champ d'application

En conformité avec la réglementation en vigueur, Richelieu Gestion a pour objectif de garantir à tous ses clients directs ou indirects (par l'intermédiaire de ses différents distributeurs) un traitement gratuit, efficace, égal et harmonisé de leurs éventuelles réclamations.

On entend par réclamation une déclaration, écrite ou orale, actant du mécontentement d'un tiers envers la société de gestion. Ce tiers peut être un client, un fournisseur ou toute personne externe y compris en l'absence de relation contractualisée avec le professionnel.

Il convient de noter qu'une simple demande d'information, d'avis, de clarification de service ou de prestation ne constitue pas une réclamation.

2. Adresser une réclamation

Tout client souhaitant adresser une réclamation à Richelieu Gestion est invité à envoyer un courrier, de préférence en recommandé avec AR, ou courriel à l'adresse suivante :

Richelieu Gestion
1-3-5 rue Paul Cézanne
75008 Paris

Téléphone : 01 42 89 00 00

reclamation@richelieugestion.com

3. Délais de traitement

Un accusé de réception est adressé par Richelieu Gestion dans les 10 jours ouvrables suivant la réception de la réclamation sauf si la réponse a déjà été apportée au client dans ce délai.

La demande est obligatoirement communiquée à la Direction Générale et au Responsable de la Conformité et du Contrôle Interne (RCCI) ainsi qu'au Responsable du Service Juridique.

Richelieu Gestion s'engage à apporter une réponse à toute réclamation, quelle qu'en soit la nature, dans un délai de deux mois maximum à compter de sa réception. Si, en cas de survenance de circonstances particulières, la société de gestion n'est pas en mesure de respecter ce délai, elle informera le client de la raison de ce retard, ainsi qu'en précisant la date ultime de la réponse définitive.

Il convient de préciser qu'aucune tarification spécifique ne peut être mise à la charge du client au titre du traitement de sa réclamation.

4. Médiation de l'autorité des Marchés Financiers

Si tous les moyens mis en œuvre par Richelieu Gestion ont été actionnés et n'ont pas débouché sur une solution jugée acceptable par le client, ce dernier peut saisir, gratuitement, le médiateur de l'AMF :

Le Médiateur de l'AMF
Autorité des marchés financiers
17 place de la Bourse
75082 PARIS CEDEX 02

Un formulaire de demande de médiation est en ligne sur le site de l'AMF (www.amf-france.org).

La charte de la médiation et le formulaire de demande de médiation sont en ligne sur le site internet de l'AMF (<https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur>)

Toute réclamation adressée au médiateur doit avoir été précédée d'une première démarche écrite ayant fait l'objet d'un rejet totale ou partiel auprès du professionnel.