



GROUPE UNION BANCAIRE PRIVÉE

---

**POLITIQUE**

**Gestion des réclamations**

**DATE DE MISE A JOUR**

Septembre 2014



GROUPE UNION BANCAIRE PRIVÉE

## Politique de gestion des réclamations

### SOMMAIRE

---

<b>SOMMAIRE</b>	<b>2</b>
<b>1. OBJET</b>	<b>3</b>
<b>2. DEFINITION DU TERME « RECLAMATION »</b>	<b>3</b>
<b>3. COMMENT ADRESSER VOTRE RECLAMATION ?</b>	<b>3</b>
<b>4. DELAI DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS</b>	<b>3</b>



## 1. Objet

La présente politique vise à décrire le dispositif de gestion des réclamations clients de la société Union Bancaire Gestion Institutionnelle (France) SAS (ci-après « UBI ») conformément à la réglementation applicable.

## 2. Définition du terme « réclamation »

Conformément à l'instruction AMF 2012-07, 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.

## 3. Comment adresser votre réclamation ?

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

### **Union Bancaire Gestion Institutionnelle (France) SAS**

A l'attention du « Service Client »,  
127, avenue des Champs-Élysées,  
75008 Paris  
France

## 4. Délai de traitement des réclamations

Vous recevrez, à compter de la réception de votre réclamation par nos services :

- un accusé-réception dans un délai de dix jours ouvrables, sauf si la réponse vous est apportée dans l'intervalle ;
- une réponse dans un délai maximal de deux mois calendaires, entre la date de réception de votre réclamation et la date d'envoi de notre réponse sauf survenance de circonstances particulières.

## 5. Voies de recours possibles

Il est également rappelé que les clients peuvent saisir le Médiateur de l'AMF en adressant un courrier à l'adresse suivante :

### **AUTORITE DES MARCHES FINANCIERS**

Médiateur de l'AMF  
17 place de la Bourse,  
75 082 Cedex 02