



POLITIQUE GESTION DES RÉCLAMATIONS

Novembre 2019

Référence :

Version 2.1

Date de création :

03/2014

Date de mise à jour :

11/2019

SOMMAIRE

1. OBJET	3
2. DEFINITION D'UNE « RECLAMATION »	3
3. TRAITEMENT DES RECLAMATIONS.....	3
Où adresser une réclamation	3
Délai de traitement des réclamations	3
4. INFORMATION SPECIFIQUE SUR LA MEDIATION	3

1. OBJET

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

Quelles que soient les causes d'une réclamation, UBP Asset Management (France) et le groupe UBP accorde une grande importance à l'identification et au traitement des réclamations.

2. DEFINITION D'UNE « RECLAMATION »

Selon la réglementation applicable, une réclamation est une « déclaration actant du mécontentement du client envers le professionnel ».

Il est précisé qu'une demande d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation n'est pas une réclamation.

3. TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

Où adresser une réclamation

Les réclamations peuvent être adressées à l'attention du « Service Client » par courrier Union Bancaire Gestion Institutionnelle (France) SAS, 116 avenue des Champs-Élysées 75008 Paris, France ou par courriel à ubpamfrance@ubp.com.

Il est rappelé qu'une réclamation portant sur un OPCVM commercialisé dans un Etat membre de l'Union Européenne autre que la France, peut être valablement formulée dans la langue officielle de cet Etat Membre ; de plus le client est en droit de réclamer une réponse dans cette même langue.

Le traitement des réclamations se fait sans aucun frais pour les clients d'UBP Asset Management (France). Délai de traitement des réclamations

UBP Asset Management (France) s'engage à adresser au client :

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

4. INFORMATION SPECIFIQUE SUR LA MEDIATION

Si le client n'est pas satisfait de la réponse apportée à sa réclamation, il peut notamment s'adresser, gratuitement, au médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (par courrier postal, à l'adresse 17 place de la Bourse 75082 Paris cedex 2 ou par [formulaire électronique accessible sur le site internet de l'AMF](#),).