



POLITIQUE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

Conformément à l’Instruction AMF DOC-2012-07 relative au traitement des réclamations, les sociétés de gestion doivent établir une Politique de traitement des réclamations afin de présenter les conditions dans lesquelles elles identifient et traitent les réclamations formulées par leur clientèle sur les services d’investissement qu’elles proposent ou sur les instruments financiers qu’elles gèrent.

Pour mémoire, une réclamation est, au sens de l’AMF, « une déclaration actant du mécontentement du client envers le professionnel ». Les demandes d’information, d’avis, de clarification, de service ou de prestation ne constituent pas une réclamation.

Dans le cadre de son dispositif de traitement des réclamations, SAINT OLIVE GESTION a pour objectif d’assurer un traitement efficace, égal et harmonisé des réclamations pouvant être formulées par ses clients. Ainsi, la société de gestion intègre dans son dispositif un suivi du traitement et de la résolution des réclamations lui permettant d’identifier les dysfonctionnements éventuels et de mettre en œuvre des actions correctives appropriées.

I. Modalités d’envoi d’une réclamation

Les clients peuvent adresser leur réclamation par oral (téléphone ou à l’occasion d’un rendez-vous) ou par écrit (courrier simple, courrier recommandé, message électronique) à l’adresse suivante : SAINT OLIVE GESTION, 58 avenue du Maréchal Foch 69006 Lyon.

Tous les collaborateurs sont habilités à réceptionner les réclamations et à les faire suivre aux personnes directement concernées, dans la mesure où ils ne pourraient pas eux-mêmes en assurer le traitement. En tout état de cause, chaque réclamation, au sens de la présente Politique, doit être systématiquement transmise au RCCI.

Le traitement des réclamations par SAINT OLIVE GESTION est gratuit. Toutefois, le client supporte à sa charge ses propres frais (poste, téléphone, honoraires de conseil, d’assistance tierce sollicitée par ses soins).

II. Traitement de la réclamation

SAINT OLIVE GESTION s’engage à traiter toute réclamation qui lui serait adressée dans le respect des délais suivants :

- 10 (dix) jours ouvrables maximum à compter de la date d’envoi de la réclamation, pour en accuser réception, sauf si la réponse elle-même est apportée au client dans ce délai ;

- 2 (deux) mois maximum à compter de la date d'envoi de la première manifestation écrite pour apporter une réponse au client, sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées.

III. Recours

En cas de désaccord persistant avec la position de la société de gestion, le client peut saisir gratuitement le Médiateur de l'AMF :

- Par courrier à l'adresse suivante : 17, place de la Bourse 75082 Paris Cedex 02 ;
- Par internet à partir du formulaire disponible en ligne à l'adresse suivante : <https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur-de-lamf/votre-dossier-de-mediation/vous-voulez-deposer-une-demande-de-mediation>.