



**GESTION 21**

## **TRAITEMENT DES RECLAMATIONS**

### **Périmètre**

Conformément à l'instruction AMF n° 2012-07 « Traitement des réclamations », cette procédure s'applique aux réclamations faites par un client. Une réclamation est définie comme l'expression de l'insatisfaction d'un client. Une demande d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation n'est pas une réclamation.

### **Traitement des réclamations**

Vous pouvez nous adresser une réclamation :

- Par courrier à l'adresse suivante : 32 rue de Caumartin 75009 Paris ;
- Par téléphone auprès de votre interlocuteur habituel au sein de la société de gestion ;
- Par email à l'adresse suivante : [serviceclient@gestion21.fr](mailto:serviceclient@gestion21.fr).

Seules les réclamations reçues en français ou en anglais seront traitées.

### **Gestion de la réclamation**

Toutes les réclamations reçues par la société de gestion seront centralisées auprès du Directeur général.

Le Directeur général se rapprochera de toute expertise nécessaire pour la meilleure résolution de votre réclamation.

Le Directeur général dispose de l'expérience et de la connaissance nécessaire lui permettant de vous apporter une réponse rapide et raisonnable concernant votre réclamation.

### **Délais**

GESTION 21 accusera réception de votre réclamation dans un délai maximum de 10 jours ouvrables sauf si une réponse vous a été faite avant ce délai.



**GESTION 21**

Une réponse à votre réclamation vous est formulée dans un délai maximum de deux mois à réception de la réclamation sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées. Dans l'éventualité où nous ne serions pas en mesure de vous apporter une réponse dans ce délai, nous vous contacterons pour vous informer de la raison de ce retard et vous indiquer dans quel délai nous serons en mesure de vous répondre.

### **Confidentialité**

Nous vous assurons la plus grande confidentialité dans le traitement de votre réclamation.

### **Recours**

En cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à votre réclamation, vous avez la possibilité de faire appel au Médiateur de l'Autorité des marchés financiers :

- en remplissant le formulaire suivant :

[http://www.amf-france.org/Formulaires-et-declarations/Contact.html?lst\\_select\\_form\\_theme\\_id=mediation](http://www.amf-france.org/Formulaires-et-declarations/Contact.html?lst_select_form_theme_id=mediation)

- ou par courrier à l'adresse suivante :

Mme Marielle Cohen-Branche  
Médiateur de l'AMF  
Autorité des marchés financiers  
17, place de la Bourse  
75082 Paris cedex 02

L'accès au dispositif de traitement des réclamations étant gratuit, aucune tarification spécifique ne peut être mise à votre charge au titre du traitement de votre réclamation.