

Traitement des réclamations clients - 2021



Rothschild & Co Asset Management Europe



Table des matières

1. Introduction	3
2. Qu'est-ce qu'une réclamation ?	3
3. Comment déposer une réclamation ?	3
4. Notre engagement	4
5. Saisine du Médiateur de l'AMF	4

1. Introduction

Rothschild & Co Asset Management Europe (« R&CO AM EU ») a le souci permanent d'apporter la meilleure qualité de service possible à ses clients.

A ce titre, R&CO AM EU a mis en place un dispositif de traitement des réclamations clients dont l'objectif est d'une part, l'amélioration de la satisfaction de ses clients grâce à un traitement rapide et raisonnable des réclamations qui nous sont adressées ; d'autre part, l'amélioration de nos produits, procédures et plus globalement, du fonctionnement de notre Maison.

Le présent document a vocation d'aider les clients à identifier facilement et rapidement vos interlocuteurs en cas de nécessité, de vous informer sur les engagements que nous prenons et vous apporter tout renseignement utile sur notre procédure de traitement des réclamations clients et les voies de recours dont vous bénéficiez.

2. Qu'est-ce qu'une réclamation ?

On entend par réclamation une déclaration actant de votre mécontentement envers R&CO AM EU, en lien avec l'un des services qui vous a été fourni, la souscription de l'un de nos OPC et/ou FIA ou la documentation juridique de l'un de nos fonds.

Conformément à l'Instruction AMF DOC-2012-07, les demandes d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation adressées à R&CO AM EU ne sont pas des réclamations. Ces dernières seront donc traitées par nos équipes sans être considérées comme des réclamations.

3. Comment déposer une réclamation ?

Chaque client ou investisseur de R&CO AM EU (qu'il soit professionnel ou non professionnel) peut adresser gratuitement toute réclamation qu'il juge utile par courrier postal, email ou téléphone :

- soit par mail ou par téléphone auprès de son interlocuteur habituel au sein de R&CO AM EU (ou au sein d'un délégataire de R&CO AM EU), en précisant qu'il s'agit d'une réclamation (en cas de réclamation par téléphone, une confirmation écrite par courrier ou par email pourra vous être demandée) ;
- soit directement auprès du Responsable de la Conformité et du Contrôle Interne (RCCI) de R&CO AM EU, à l'adresse suivante :

Rothschild & Co Asset Management Europe
Direction de la Conformité
29, Avenue de Messine
75008 Paris, France.

4. Notre engagement

R&CO AM EU garantit un traitement gratuit, rapide, transparent et aussi efficace que possible de l'ensemble des réclamations qu'elle serait susceptible de recevoir.

R&CO AM EU s'engage à respecter les délais de traitement suivants :

- 10 jours ouvrables maximum à compter de la réception de la réclamation pour en accuser réception, sauf si la réponse elle-même vous est apportée dans ce délai ;
- 2 mois maximum entre la date de réception de la réclamation et la date d'envoi de la réponse apportée au client ou investisseur, sauf survenance de circonstances particulières que R&CO AM EU s'engage à justifier.

R&CO AM EU s'engage à répondre à toute demande d'information sur le déroulement du traitement de la réclamation.

R&CO AM EU s'engage à tenir informer ses clients et investisseurs lorsque, du fait de circonstances particulières, les délais sur lesquels R&CO AM EU s'est engagée pour apporter une réponse ne pourront pas être respectés.

R&CO AM EU a mis en place une politique de traitement des réclamations en application de la réglementation applicable lui permettant notamment d'identifier les dysfonctionnements et de suivre l'application des actions correctrices idoines.

Par ailleurs, au-delà du Français, les clients ou investisseurs de parts d'OPC et de FIA commercialisés dans un Etat membre de l'Union Européenne pourront adresser leur réclamation dans la langue officielle de cet Etat et recevront une réponse dans cette même langue.

5. Saisine du Médiateur de l'AMF

R&CO AM EU est une société de gestion de portefeuille agréée par l'Autorité des Marchés Financiers (AMF).

L'AMF dispose d'un service de médiation que chaque client ou investisseur a la possibilité de saisir dans le cas où il n'aurait pas obtenu satisfaction auprès de R&CO AM EU dans la résolution de sa réclamation.

Vous pouvez vous adresser gratuitement au médiateur de l'Autorité des marchés financiers :

- par courrier postal, à l'adresse suivante : 17 place de la Bourse 75082 Paris cedex 2
- par formulaire électronique accessible sur le site internet de l'AMF : <http://www.amf-france.org>.