



Traitement des réclamations

Date de dernière revue : 08/01/2024

La présente information est établie conformément au Règlement Général de l'AMF (Autorité des Marchés Financiers) et à l'Instruction AMF n° 2012-07. Elle est destinée à informer les clients d'ABC arbitrage Asset management S.A (ABAM) sur la procédure relative au traitement des réclamations, applicable dès le 15 juillet 2020.

Seules les déclarations actant du mécontentement du client envers le professionnel sont concernées, à l'exclusion des demandes d'information, d'avis, de clarification, ou de prestation de service.

Personne en charge du traitement des réclamations au sein d'ABAM : RCCI

Modalités possibles de saisine de la personne en charge du traitement des réclamations au sein d'ABAM:

- Par courrier à l'adresse suivante

ABC arbitrage Asset Management S.A. – RCCI
18 rue du Quatre Septembre 75002 Paris
- Par téléphone au numéro suivant 01 53 00 54 63
- Par mail : rcci@abc-arbitrage.com

Pour bien s'assurer que sa réclamation nous est bien parvenue, nous recommandons au client de nous l'adresser en demandant un accusé de réception.

Délais de traitement des réclamations :

ABAM s'engage à faire parvenir au client un accusé de réception sous un délai de 10 jours ouvrables. A compter de la date de cet accusé de réception, la demande sera traitée dans un délai qui ne pourra excéder 2 mois. En cas d'insatisfaction, quant aux suites données à votre réclamation, vous pouvez contacter :

Réclamations des clients au titre de la gestion sous mandat ou de la gestion collective
Autorité des Marchés Financiers
Madame Marielle Cohen-Branche – Médiateur de l'AMF
17 place de la Bourse, 75082 Paris Cedex 02
Télécopie : 01.53.45.59.60

L'AMF peut intervenir sur les domaines de compétences suivants :

- conditions de commercialisation d'un produit financier ;
- fonctionnement des marchés ;
- contenu de l'information aux investisseurs ;
- exécution des ordres ;
- problèmes de gestion de portefeuille ;
- problème de tenue de compte conservation.