

- Politique de traitement des demandes d'informations ou des réclamations clients au sein d'ERAAM-

- 1. Qui peut nous contacter ?**
- 2. Comment nous contacter ?**
- 3. Les délais de traitement**
- 4. Le traitement des réclamations**
- 5. Protection des données à caractère personnel**

Cette politique d'ERAAM décrit le circuit de traitement de toutes les demandes d'informations de clients ainsi que des réclamations des clients avec comme objectif l'amélioration de la qualité des produits et services offerts à notre clientèle.

1. Qui peut nous contacter ?

Les porteurs de parts ou les actionnaires des OPC et des FIA peuvent nous contacter sur toute question / réclamation relative à la gestion des OPC et FIA (performances, valeur liquidative, documents réglementaires...).

Les clients auxquels ERAAM délivrent un service d'investissement peuvent également nous contacter pour toute question / réclamation portant sur le service d'investissement.

Toute personne qui n'est pas encore client ou porteur ou actionnaire et qui souhaite obtenir de plus amples informations sur les produits et services proposés par ERAAM peut également nous contacter.

Concernant les réclamations, un dispositif particulier de traitement est mis en place et décrit ci-après au point 4.

2. Comment nous contacter ?

Pour toute réclamation portant sur un service délivré par ERAAM, les contacts sont les suivants :

- Par mail sur la page web du site internet www.eraam.com, rubrique « *contact us* » ou par email à l'adresse suivante : contact@eraam.com.
- Par courrier à l'adresse suivante : 6, rue Paul Baudry, 75 008 PARIS.
- Par téléphone en appelant le numéro suivant : 01.53.43.20.80

Dans l'objet du email / courrier, il est important d'indiquer la nature de la demande selon la terminologie suivante :

- Demande de documents réglementaires
- Réclamation (insatisfaction / mécontentement)
- Autre demande

Par ailleurs, aux fin de meilleurs traitements de la demande, il est utile de signaler si la souscription d'un de nos OPC ou FIA a été effectuée via un réseau distributeur.

3. Les délais de traitement

Si le contact est effectués par email : un accusé-réception de votre demande sera transmis.

Si le contact est fait par tout autre moyen, il ne sera pas accusé réception de la demande sauf si celle-ci concerne une réclamation : dans ce cas, un accusé-réception sera envoyé dans les 10 jours maximum sauf si la réponse à la réclamation a d'ores et déjà été envoyée.

Si la demande concerne un document réglementaire (comptes annuels, composition d'actifs à la clôture de l'exercice, les rapports du commissaire aux comptes, le rapport du conseil d'administration, prospectus, DICI) => le délai maximum est de 8 jours ouvrés pour transmettre les derniers documents publiés.

Si la demande porte sur des informations générales => le délai maximum est de 10 jours ouvrés.

Si la demande concerne une réclamation => le délai maximum est de 10 jours ouvrés.

Les délais courent à compter de la réception de la demande par ERAAM.

4. Le traitement des réclamations

Qu'est-ce qu'une réclamation ?

On entend par réclamation une déclaration actant du mécontentement du client envers le professionnel. Une demande d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation n'est pas une réclamation.

Le traitement de la réclamation

La réclamation est prise en charge par le service développement d'ERAAM.

Le Responsable de la Conformité et du Contrôle Interne d'ERAAM participe à la validation de la réponse apportée à la réclamation afin de s'assurer qu'une réponse adéquate, conforme à la réglementation et dans le respect des intérêts du client soit apportée.

Que faire au cas où la réponse apportée par ERAAM à la réclamation ne satisfait pas ?

En cas de désaccord avec la réponse apportée, un recours peut être déposée auprès du Responsable de la Conformité et du Contrôle Interne à l'adresse suivante : 6 rue Paul Baudry, 75 008 PARIS.

Le médiateur de l'AMF peut également être saisi gratuitement :

- Par écrit : **Autorité des Marchés Financiers**
La Médiation
17, Place de la Bourse
75 082 PARIS Cedex 02
- Par email : accès au formulaire de demande de médiation sur le site web de l'AMF :
http://www.amf-france.org/Formulaires-et-declarations/Contact.html?lst_select_form_theme_id=mediation

Le site web de l'AMF peut être saisi gratuitement par tout épargnant ou investisseur, consommateur, ou professionnel (société, association, caisse de retraite ou toute autre personne morale) ayant un différend individuel avec un intermédiaire financier ou un émetteur. Le médiateur intervient dans le cadre de tout litige qui entre dans le champ de compétence de l'AMF :

- Commercialisation de produits financiers,
- Gestion de portefeuille,
- Transmission et réception d'ordres de bourse,
- Tenue de compte titres ou PEA, etc...

Le médiateur n'est pas compétent en matière fiscal, d'assurance-vie, ou d'opérations bancaires (livrets, dépôt à terme, PEL, crédit). De plus, il ne se prononce pas sur l'intérêt que présente un placement particulier, ni sur la pertinence du choix d'un intermédiaire financier. Son intervention ne peut être sollicitée si une procédure judiciaire est engagée sur les mêmes faits.

Toute demande de médiation doit avoir été précédée d'une première démarche écrite auprès du prestataire de services d'investissement ou de l'émetteur concerné. En cas d'absence de réponse dans un délai de 2 mois ou de réponse insatisfaisante, le Médiateur peut être saisi par courrier ou formulaire électronique. Il instruira alors le dossier.

5. Protection des données à caractère personnel

En application de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, il est précisé que les données à caractère personnel recueillies sont obligatoires pour le traitement des demandes / réclamations clients, qu'à ce titre, elles feront l'objet d'un traitement dont le responsable est ERAAM.

Ces données pourront être utilisées pour les besoins liés au traitement de la demande / réclamation client. Elles pourront également être communiquées à des tiers lorsque cela est nécessaire au traitement de la demande / réclamation client.

Les personnes sur lesquelles portent les données ont le droit d'en obtenir communication auprès d'ERAAM au 6, rue Paul Baudry 75 008 PARIS, d'en exiger, le cas échéant, la rectification et de s'opposer à leur utilisation à des fins de prospection, notamment, commerciale.