

Traitement des réclamations

• Principes :

Sienna AM France établit et maintient opérationnelle une procédure efficace et transparente en vue du traitement raisonnable et rapide des réclamations adressées par l'ensemble des porteurs de parts ou actionnaires de FIA lorsqu'aucun service d'investissement ne leur est fourni à l'occasion de la souscription.

Les porteurs de parts ou actionnaires peuvent adresser des réclamations gratuitement à la société de gestion de portefeuille. Aucun frais ne sera facturé par Sienna AM France pour le traitement des réclamations.

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.

• Organisation opérationnelle :

La réclamation peut être adressée à Sienna AM France par tout moyen :

- > Par courrier à l'adresse suivante : 58 bis, rue La Boétie 75008 Paris ;
- > Par téléphone au numéro suivant : 01 53 76 99 99 ;
- > Par email à l'adresse suivante : contact@acofi.com ;
- > Auprès de votre interlocuteur habituel au sein de Sienna AM France, notamment le département commercial.

Il est rappelé que Sienna AM France conserve la plus grande confidentialité dans le traitement des réclamations clients.

Sienna AM France accuse réception de la réclamation dans un délai maximum de 10 jours ouvrables sauf si une réponse au client est faite avant ce délai.

Une réponse à la réclamation est formulée au client dans un délai de 2 mois maximum à réception de la réclamation sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées. Si la réponse ne peut être apportée dans ce délai, le client est contacté et informé de la raison de ce retard en lui précisant le délai de réponse.

Les clients et les porteurs de parts ou actionnaires de FIA peuvent adresser une réclamation dans la langue officielle ou dans l'une des langues officielles de l'État membre dans lequel le FIA est commercialisé ou le service d'investissement fourni.

Le client a la possibilité de contacter le médiateur de l'AMF au cas où la réponse apportée à sa réclamation ne lui conviendrait pas, en remplissant un formulaire sur le site : <http://www.amffrance.org/Le-mediateur-de-l-AMF/Presentation.html> (onglet « saisir le médiateur ») ou en contactant le médiateur par courrier : Autorité des marchés financiers, La Médiation, 17, place de la Bourse 75082 Paris Cedex 02.

Une charte de la médiation, réalisée par l'Autorité des Marchés Financiers, est disponible sur le site www.amf-france.org à la rubrique « Le Médiateur ».