

J de DEMANDOLX Gestion SA
Société Anonyme au capital de 1 000 000 Euros
Siège social : 8 place Vendôme 75001 Paris
RCS Paris : B351 171 574

2. TRAITEMENT DES RECLAMATIONS CLIENTS

Texte de Référence :

RGT AMF Art N° 313-8.

Définition d'une Réclamation : c'est une déclaration actant du mécontentement du client, existant ou potentiel, du porteur de parts ou actionnaire d'Opcvm.

Une demande d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation n'est pas une réclamation.

1 – Traitement des réclamations clients et prospects non professionnels.

A- Personne à contacter pour les réclamations :

Les réclamations sont à adresser directement au Directeur Général Délégué de la société J de Demandolx Gestion SA, Monsieur Philibert de Rambuteau qui est joignable par téléphone au 01 42 86 06 84 ou par mail à l'adresse suivante : pderambuteau@jddgestion.com.

Si à l'issue de la médiation entre l'intermédiaire et le client les parties ne parviennent pas à trouver un accord satisfaisant le client peut saisir le médiateur de l'AMF aux coordonnées ci-dessous :

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

Téléphone : 01 53 45 60 00

Site Web : www.amf-france.org (Rubrique Médiateur)

Les modalités d'accès au médiateur de la société J de Demandolx Gestion SA et de l'AMF sont disponibles sur le site internet de la société dans la rubrique « Réclamation-Médiation ».

B- Traitement des réclamations :

Toute réclamation reçue par un des salariés de la Société J de Demandolx Gestion SA doit être transmise immédiatement au Directeur Général Délégué.

Afin d'identifier toute éventuelle réclamation d'un client ou d'un prospect, les courriers reçus par la société sont visés chaque jour soit par le Président soit par le Directeur Général Délégué et les appels téléphoniques sont tous répertoriés sur une main courante tenue par l'assistante de la société.

A réception d'une réclamation un accusé de réception sera adressé au client et un contact est établi avec le client ou le prospect (courrier, mail, téléphone) dans les 48h de la réception de la réclamation afin de convenir d'un rendez-vous.

Un dossier est constitué et il est procédé à une enquête sur le bien fondé et la réalité de la réclamation. Ce dossier servira de base à une réponse écrite et verbale. Ce dossier et toutes les pièces attenantes à la réclamation sont archivées dans le classeur « Réclamations ».

C- Suivi et traitement de la réclamation :

Le client sera tenu informé par courrier, mail, téléphone, de l'évolution du traitement de sa réclamation et en particulier si le traitement de celle-ci nécessite des délais allongés.

Le délai maximum pour la transmission du dossier au client est de deux mois.

Lors du rendez-vous le dossier est présenté au client en vue de trouver une solution rapide à la réclamation.

En cas d'accord celui-ci est formalisé par écrit et le dossier est conservé dans les archives.

En cas de désaccord le client est informé qu'il peut saisir les autorités compétentes et en particulier le médiateur de l'AMF.

Si la réclamation fait apparaître des dysfonctionnements dans l'organisation de la SGP le Directeur Général Délégué prendra les mesures correctives nécessaires pour les faire cesser et informera tous les collaborateurs de la société des changements d'organisation.