

Traitement des réclamations des porteurs de parts du FCP Stock Picking France

Procédure mise en place en application de l'instruction AMF 2012-07 du 13 juillet 2012

Coordonnées de la personne en charge du traitement des réclamations :

Pierre benoît Jousse - 4 rue Frédéric Bastiat - 75008 PARIS
Tél : 01 56 59 61 22
Télécopie : 01 53 75 36 77

Délais de traitement :

- a) Accusé de réception de la réclamation : 10 jours ouvrables à compter de sa réception.
- b) Réponse : 2 mois maximum à compter de la réception du courrier de réclamation.

Procédure

- 1) Horodatage du courrier de réclamation.
- 2) Inscription de la réclamation dans un cahier dédié avec indication de :
 - la date du courrier du porteur de parts,
 - la date de réception de son courrier par la SGP,
 - le nom du porteur de parts,
 - le motif de la réclamation,
 - la date d'envoi de l'accusé de réception,
 - la date d'envoi de la réponse au porteur de parts.
- 3) Conservation de tous les courriers dans un dossier spécifique.
- 4) Identification de l'origine des dysfonctionnements éventuels mis en évidence lors d'une réclamation.
- 5) Prise des mesures nécessaires pour les corriger.

En cas de désaccord persistant, le client pourra prendre contact avec le **médiateur de l'AMF**. Les coordonnées du médiateur de l'AMF sont les suivantes : Autorité des marchés financiers, Médiateur de l'AMF, 17 place de la Bourse 75082 PARIS CEDEX 02. Le formulaire de demande de médiation auprès de l'AMF ainsi que la charte de la médiation sont disponibles sur le site <http://www.amf-france.org>.