

POLITIQUE DE GESTION DES RÉCLAMATIONS CLIENTS

ZENCAP AM a établi et maintient opérationnelle une procédure spécifique de traitement des réclamations de ses clients conformément à la réglementation applicable.

Définition du terme « Réclamation »

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

Comment envoyer votre réclamation ?

Vous avez la possibilité d'adresser une réclamation relative à un service d'investissement fourni par ZENCAP AM ou relative à la souscription d'un FIA géré par la société de gestion. Vous pouvez ainsi soit vous adresser à votre interlocuteur habituel, soit envoyer un courrier à l'attention de la Direction de la Conformité et du Contrôle Interne (DCCI), 22 rue Vernier, 75017 Paris.

Déroulement du traitement de votre demande

Vous recevrez, à compter de la réception de votre réclamation par nos services :

- un accusé-réception dans un délai de dix jours ouvrables, sauf si la réponse vous est apportée dans l'intervalle ;
- une réponse dans un délai maximal de deux mois (sauf en cas de circonstances particulières qui vous seront dûment justifiées).

Recours à la médiation de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF)

Si, à la suite de votre réclamation, la réponse apportée par le groupe OFI ne devait pas vous convenir, vous pourrez également saisir le Médiateur de l'AMF via le lien suivant : www.amf-france.org ou écrire à l'adresse suivante : Médiateur de l'AMF, Autorité des Marchés Financiers, 17 place de la Bourse, 75 082 Cedex 02.