
Information sur le traitement des réclamations

En conformité avec la réglementation applicable, ODDO BHF Private Equity informe ses porteurs de parts des OPC géré par elle, de la manière dont ils peuvent s'adresser à la société de gestion toute demande de réclamation.

1. DEFINITION D'UNE RECLAMATION

Il est entendu qu'une réclamation est une déclaration actant du mécontentement du porteur de parts envers le professionnel. Une demande d'information, d'avis ou de clarification n'est pas une réclamation.

2. MODALITES

EN QUALITE DE PORTEUR DE PART D'UN FONDS D'INVESTISSEMENT ALTERNATIF (FIA) GERE PAR ODDO BHF PRIVATE EQUITY

Dans un premier temps, le porteur de part est invité à saisir son conseiller habituel dans l'établissement financier qui lui a conseillé le produit. S'il n'a pas reçu de réponse satisfaisante, il peut adresser un courrier recommandé avec AR à ODDO BHF Private Equity à l'adresse suivante : 12 bld de la Madeleine 75009 Paris. Sa demande sera alors traitée par le service concerné avec l'aide du service contentieux du groupe ODDO BHF.

3. DELAI DE TRAITEMENT D'UNE RECLAMATION

Un courrier accusant réception de sa réclamation sera envoyé au client dans les 10 jours ouvrables à compter de la réception de cette réclamation sauf si la réponse a été apportée au client dans ce délai.

Le client reçoit un courrier de réponse dans un délai de deux mois maximum à compter de la date de réception de sa réclamation, sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées.

4. MEDIATION AMF

L'article L 621-19 du code monétaire et financier dispose : « l'Autorité des marchés financiers est habilitée à recevoir de tout intéressé les réclamations qui entrent par leur objet dans sa compétence et à leur donner la suite qu'elles appellent. Elle propose, lorsque les conditions sont réunies, la résolution amiable des différends portés à sa connaissance par voie de conciliation ou de médiation ».

L'accès direct au médiateur est garanti et ses coordonnées sont facilement accessibles sur le site internet de l'AMF (www.amf-france.org). Le médiateur peut être saisi par tout intéressé, personne physique ou morale, d'un différend à caractère individuel entrant dans le champ d'intervention de l'Autorité des marchés financiers. La saisine du médiateur est gratuite.

Toute réclamation adressée au médiateur doit avoir été précédée d'une première démarche écrite ayant fait l'objet d'un rejet total ou partiel auprès du professionnel.

Mise à jour 10/12/2020