

TRAITEMENT DES RECLAMATIONS ET MEDIATION

En application des articles 321-40 et 318-10 du Règlement Général de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF)

Une réclamation est une déclaration actant du mécontentement d'un client envers un professionnel. Une demande d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation n'est pas considérée comme une réclamation.

Les porteurs de parts ou actionnaires des OPC gérés par DPAM FRANCE peuvent adresser leurs réclamations à DPAM FRANCE :

- par courrier : 44 rue de Lisbonne, 75008 Paris
- par téléphone : 01 73 44 57 69
- par e-mail : fr.fo_opcvm@degroofpetercam.com en précisant Réclamation dans l'objet
- ou auprès de leur interlocuteur habituel au sein de la société de gestion.

Ils ont aussi la possibilité d'adresser leurs réclamations au Médiateur de l'AMF :

- Par voie postale :
Autorité des Marchés Financiers
Le Médiateur
17, place de la Bourse
75082 – Paris Cedex 02
- Par voie électronique via un formulaire disponible sur le site internet : www.amf-france.org

Les réclamations seront traitées dans les délais suivants :

- un accusé de réception de la réclamation vous sera envoyé dans les 10 jours ouvrables à compter de sa date de réception,
- après étude de notre part, une réponse à la réclamation vous sera envoyée dans un délai de 2 mois maximum. Si ce délai ne pouvait pas être respecté suite à des circonstances particulières, nous vous tiendrions informés.
