

Traitement des réclamations

PREAMBULE

Delta AM établit et de maintient opérationnelle une procédure efficace et transparente en vue du traitement raisonnable et rapide des réclamations clients et enregistre chaque réclamation et les mesures prises en vue du traitement de chaque réclamation.

Le traitement des réclamations est gratuit, aucun frais ne sera facturé par Delta AM pour le traitement d'une réclamation.

DEFINITION

On entend par réclamation une déclaration actant du mécontentement du client envers Delta AM.

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

ADRESSER UNE RECLAMATION A DELTA AM

Les réclamations peuvent être adressées à Delta AM :

- Par courrier à l'adresse suivante : 39, rue Mstislav Rostropovitch 75017 Paris;
- Par téléphone au numéro suivant : 01 77 71 26 42 ;
- Par email à l'adresse suivante : contact@delta-am.com ;
- ou auprès de votre interlocuteur habituel au sein de la société de gestion, notamment le département commercial, le middle office, le service juridique ou le Responsable de la Conformité et du Contrôle Interne.

GESTION DE LA RECLAMATION

Toutes les réclamations reçues par la société de gestion seront centralisées auprès du Responsable de la Conformité et du Contrôle Interne. Le Responsable de la Conformité et du Contrôle Interne de Delta AM se rapprochera de toute expertise nécessaire pour la meilleure résolution de votre réclamation.

Le Responsable de la Conformité et du Contrôle Interne de Delta AM dispose de l'expérience et de la connaissance nécessaire lui permettant de vous apporter une réponse rapide et raisonnable concernant votre réclamation.

DELAIS

Delta AM accusera réception de votre réclamation dans un délai maximum de dix (10) jours ouvrables sauf si une réponse vous a été faite avant ce délai.

Une réponse à votre réclamation vous est formulée dans un délai maximum de deux (2) mois à compter de la date d'envoi de la réclamation sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées. Dans l'éventualité où nous ne serions pas en mesure de vous apporter une réponse dans ce délai, nous vous contacterons pour vous informer de la raison de ce retard et vous indiquer dans quel délai nous serons en mesure de vous répondre.

LANGUE

Les clients et les porteurs de parts d'OPC résidant dans un autre Etat membre de l'Union européenne peuvent adresser leurs réclamations dans les langues officielles des Etats membres dans lesquels les OPC gérés par Delta AM sont commercialisés ou les services d'investissement fournis.

RECOURS

Si la réponse à votre réclamation ne venait pas à vous satisfaire, vous avez la possibilité de faire appel au Médiateur de l'Autorité des marchés financiers par courrier :

Mme Marielle Cohen-Branche
Médiateur de l'AMF
Autorité des marchés financiers
17, place de la Bourse
75 082 Paris cedex 02

Nous vous informons de l'existence d'une charte de la médiation, réalisée par l'autorité des marchés financiers, que vous trouverez sur le site www.amf-france.org à la page médiateur de l'AMF.

CONFIDENTIALITE

Delta AM assurera la plus grande confidentialité dans le traitement de votre réclamation.