



# PERIAL

ASSET MANAGEMENT

## PROCEDURE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS CLIENTS

Entité propriétaire	
Contrôle interne	

Rédaction	Approbation
Date : 25/10/16	Date : 01/12/2016

Validation comité procédure	Validation Directoire
Date :	Date : 05/12/2016

N° de version	Date de mise à jour	Commentaires
Version 1	25/10/16	Version initiale
Version 2	11/05/2017	IV Gestion des réclamations

Champ d'application
La procédure décrit le processus de traitement des réclamations clients reçues par Perial Asset Management

### Contenu

I.	INTRODUCTION .....	2
II.	DEFINITION.....	2
III.	ADRESSER UNE RECLAMATION A PERIAL ASSET MANAGEMENT .....	2
IV.	GESTION DE LA RECLAMATION.....	2
V.	DELAIS DE TRAITEMENT.....	2
VI.	FRAIS OCCASIONNES PAR LA RECLAMATION .....	3
VII.	RECOURS .....	3
VIII.	CONFIDENTIALITE .....	3

## I. Introduction

Conformément à l’Instruction AMF n° 2012-07, Perial Asset Management établit et maintient opérationnelle une procédure efficace et transparente en vue du traitement raisonnable et rapide des réclamations de ses clients, et enregistre chaque réclamation et les mesures prises pour leur traitement.

## II. Définition

On entend par réclamation une déclaration actant du mécontentement d’un client envers Perial Asset Management. Une demande d’information, d’avis, de clarification, de service ou de prestation n’est pas une réclamation.

## III. Adresser une réclamation à Perial Asset Management

Vos réclamations peuvent être adressées auprès de votre interlocuteur habituel au sein de notre société (par email ou appel téléphonique), mais également :

- par téléphone, au numéro suivant : 01 56 43 11 00
- par courrier, à l’adresse suivante :  
Perial Asset Management  
9, rue Jadin  
75017 Paris
- par email à l’adresse suivante : [perial@perial.com](mailto:perial@perial.com)

## IV. Gestion de la réclamation

Toute réclamation reçue par notre société sera centralisée auprès du Service Client de Perial Asset Management.

Le Service Client se rapprochera de toute expertise qu’il jugerait nécessaire pour une résolution optimale de votre réclamation, ou désignera un interlocuteur, disposant de l’expérience et de la connaissance nécessaire, qui sera le mieux à même de vous apporter une réponse rapide et raisonnable concernant votre réclamation.

## V. Délais de traitement

Perial Asset Management 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 sera formulée dans un délai maximum de deux (2) mois à compter de notre réception de celle-ci, sauf survenance de circonstances particulières, qui devraient alors être justifiées.

Dans le cas où Perial Asset Management ne pourrait pas vous apporter une réponse dans ce

délai, nous vous contacterons afin de vous informer de la raison de ce retard et vous indiquer dans quel délai nous serons en mesure de vous répondre.

## **VI. Frais occasionnés par la réclamation**

Perial Asset Management ne vous facturera aucun frais pour le traitement de votre réclamation.

## **VII. Recours**

Si la réponse à votre réclamation venait à ne pas vous satisfaire, vous avez la possibilité de faire appel au Médiateur de l'Autorité des marchés financiers en remplissant un formulaire sur le site : <http://www.amf-france.org/Le-mediateur-de-l-AMF/Presentation.html>

Vous pouvez aussi contacter le médiateur par courrier, à l'adresse suivante :

Autorité des marchés financiers  
La médiation  
17, place de la Bourse  
75082 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](http://www.amf-france.org), à la rubrique → [Le médiateur de l'AMF](#).

## **VIII. Confidentialité**

Perial Asset Management s'engage à respecter la plus grande confidentialité dans le traitement de votre réclamation.