

# Traitement des réclamations

---

31 décembre 2018



**OPTIMUM**<sup>®</sup>  
Optimum Gestion Financière S.A.

Tout employé saisi d'une réclamation faite par un client non-professionnel, existant ou potentiel, doit la transmettre, dès sa réception ou dès qu'il en est avisé, au *Responsable de la Conformité et du Contrôle Interne* (« RCCI »).

Afin d'identifier rapidement toute correspondance pouvant potentiellement correspondre à la définition d'une réclamation, il est à noter que tout courrier reçu incluant ceux avec mentions spéciales comme « personnel et confidentiel » ou « au soin de » est ouvert par une personne désignée, avant la distribution. Par défaut, la personne désignée est le Directeur Général Adjoint et Gérant financier.

Si une correspondance répondant à la définition d'une réclamation est identifiée, la personne désignée doit immédiatement la transmettre au RCCI ou en son absence, au Directeur Général Délégué.

Aux fins de la politique, une réclamation constitue l'expression d'au moins un des trois (3) éléments suivants :

- Un reproche à l'endroit d'*Optimum Gestion Financière* (« OGF ») ou d'un de ses employés ;
- L'identification d'un préjudice potentiel ou réel qu'aurait subi ou pourrait subir un client ;
- La réclamation d'une mesure correctrice.

Ne constitue pas une réclamation toute démarche informelle visant à faire corriger un problème particulier, dans la mesure où le problème est traité dans le cadre des activités régulières d'OGF et sans que le client n'ait porté plainte.

Pour toute réclamation, vous pouvez adresser un courrier à l'adresse suivante :

RCCI  
Optimum Gestion Financière S.A.  
94, rue de Courcelles  
75008 Paris

Nous nous engageons à vous répondre sous un délai de deux (2) mois. En cas d'insatisfaction quant aux suites données à votre réclamation, vous pouvez contacter l'*Autorité des marchés financiers* (« AMF ») à l'adresse suivante :

Médiateur de l'AMF  
Autorité des marchés financiers  
17, place de la Bourse  
75082 Paris Cedex 02

Le RCCI agit à titre de répondant auprès de l'AMF. Il veille à la formation du personnel et, plus particulièrement, à lui transmettre l'information nécessaire au respect de cette politique.

Le RCCI a également pour fonctions :

- De faire parvenir un accusé de réception au plaignant (maximum 5 jours) ;
- D'informer le Directeur Général Délégué ainsi que les personnes concernées ;
- D'effectuer une enquête pour obtenir le plus d'information possible ;
- De transmettre les avis requis au plaignant (maximum 90 jours) ;
- De transmettre le dossier à l'AMF sur demande du plaignant ;
- De tenir un registre des réclamations.