

Traitement des réclamations

31 décembre 2018



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 par courrier à l'adresse que vous nous aurez indiqué au préalable. En cas d'insatisfaction quant aux suites données à votre réclamation, vous pouvez contacter l'*Autorité des marchés financiers* (« *AMF* ») à l'adresse suivante :

Méiateur 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.

Dans le cas d'une réclamation avérée, le *RCCI* prendra les mesures nécessaires afin d'adresser le dysfonctionnement au sein d'*OGF*.

- Les réclamations sont ensuite consignées dans le registre des réclamations, qui mentionne précisément les mesures prises.