

## **POLITIQUE DE GESTION DES RECLAMATIONS**

En tant que société de gestion de portefeuille, Société Générale Gestion se doit de respecter le principe de primauté des intérêts de ses clients. Pour ce faire, la société de gestion a établi un dispositif de gestion des réclamations clients qui a pour vocation de traiter de manière efficace, transparente et avec la même attention l'ensemble des réclamations des clients de Société Générale Gestion.

Une réclamation se définit comme l'expression écrite (ou réceptionnée par tout moyen traçable), actant du mécontentement d'un client et qui porte sur la fourniture d'une prestation ou d'un service d'investissement.

Aucune tarification spécifique ne peut être mise à la charge du client au titre du traitement de sa réclamation.

### **▪ Délai de traitement des réclamations**

Société Générale Gestion accusera réception dans les 10 jours ouvrables suivants l'envoi de la réclamation, sauf si la réponse a déjà été apportée au client dans l'intervalle.

Société Générale Gestion s'engage à apporter une réponse à toute réclamation d'un client dans un délai maximal de 2 mois à compter de sa réception. Si, en cas de survenance de circonstances particulières, la société de gestion n'est pas en mesure de respecter ce délai, elle informera le client de la raison de ce retard.

L'ensemble des réclamations clients est communiqué au Responsable de la Conformité ainsi qu'au Responsable juridique.

### **▪ Contacts en cas de réclamation**

- Par courrier

Société Générale Gestion - Service Clients

90 boulevard Pasteur  
CS 21 564  
75 730 Paris Cedex 15

- Par courriel

[serviceclients.s2g@sggestion.fr](mailto:serviceclients.s2g@sggestion.fr)

- **Voies de recours possibles**

Si la teneur de la réponse faite à sa réclamation ne le satisfait pas, le client peut décider de recourir à un médiateur.

- Les clients Société Générale peuvent s'adresser au « Médiateur Société Générale », à l'adresse suivante :

Le Médiateur auprès de Société Générale

17, cours Valmy  
92987 PARIS LA DEFENSE CEDEX 7

- Les clients peuvent également saisir le « Médiateur de l'AMF », à l'adresse suivante :

Autorité des marchés financiers  
La médiation  
17, Place de la Bourse  
75082 PARIS CEDEX 02

Un formulaire de demande de médiation est en ligne sur le site de l'AMF ([www.amf-france.org](http://www.amf-france.org)).