



TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

I. Réception des réclamations

Une réclamation est une déclaration d'un client ou d'un porteur d'OPCVM actant de son mécontentement envers la Société de gestion. Une demande d'information, d'avis, de clarification ou de prestation n'est pas une réclamation.

Cette réclamation peut parvenir à la société soit par courrier, soit par internet, soit par téléphone ou visite en nos locaux.

Adresse postale :
LAMAZERE GESTION PRIVÉE
73 rue Blatin
63 000 CLERMONT-FERRAND

Téléphone :
04.44.44.97.30

Mail :
Contact@lamazeregp.fr

Dans tout les cas, la personne qui en prend connaissance en consigne le contenu sur un support papier et enregistre les caractéristiques de la réclamation dans le registre des réclamations.

Un double de la réclamation est transmis au RCCI.

II. Réponses

Conformément à la réglementation applicable, le gérant concerné accuse réception de la réclamation au client dans un délai maximum de 10 jours ouvrables et prépare la réponse à lui adresser.

Le projet de réponse est soumis au RCCI et à la Direction Générale de la société.

Une fois validée, la réponse est envoyée au client dans un délai maximum de deux mois après réception de la réclamation et une copie indiquant la date d'envoi du courrier est consignée au registre des réclamations.

Les clients sont avertis qu'ils ont pour recours possible, en dehors des voies judiciaires usuelles, la médiation de l'AMF :

Médiateur de l'AMF
Autorité des Marchés Financiers
17, place de la Bourse
75 082 PARIS CEDEX 02

Le formulaire de demande de médiation auprès de l'AMF ainsi que la charte de la médiation sont disponibles sur le site : <http://www.amf-france.org>

Compte tenu des activités de courtage en assurance vie exercées par LAMAZERE GESTION PRIVEE, le client / porteur peut également être invité à prendre contact avec les services de l'ACPR :

ACPR
61 rue Taitbout
75 436 PARIS CEDEX 09

L'ensemble de ces démarches sont gratuites.