



## **Traitement des réclamations**

## Table des matières

I. Réception des réclamations .....	3
II. Réponses .....	3

## **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 PRIVEE**

73 rue Blatin  
63 000 CLERMONT-FERRAND

Téléphone : 04.44.44.97.30

Mail : [contact@lamazeregp.fr](mailto:contact@lamazeregp.fr)

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

Une copie de la réclamation est transmise 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 à compter de la date d'envoi de la réclamation par le client 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

Compte tenu des activités d'intermédiation en opérations de banques et services de paiements (IOBSP), le client peut également être invité à prendre contact avec les services de CNPM MEDIATION CONSOMMATION :

Site internet : <https://cnpm-mediation-consommation.eu>

### **CNPM MEDIATION CONSOMMATION**

27, avenue de la libération  
42400 SAINT-CHAMOND

L'ensemble de ces démarches sont gratuites.