

Politique de gestion des réclamations clients

M Plus a établi et maintient opérationnelle une procédure spécifique et gratuite de traitement des réclamations de ses clients conformément à la réglementation applicable.

Définition du terme « Réclamation »

On entend par réclamation une déclaration actant du mécontentement d'un client envers M Plus. Une demande d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation n'est donc pas une réclamation.

Comment envoyer votre réclamation ?

Vous avez la possibilité d'adresser une réclamation relative à un service d'investissement fourni par M Plus ou relative à la souscription d'un FIA géré par la société de gestion. Vous pouvez ainsi soit vous adresser à votre interlocuteur habituel, soit en utilisant le mail de contact accessible sur la page d'accueil du présent site internet, soit en écrivant à l'attention du Président, 5bis rue Kepler, 75016 Paris.

Déroulement du traitement de votre demande

Vous recevrez :

- un accusé-réception dans un délai de dix jours ouvrables, sauf si la réponse vous est apportée dans l'intervalle ;
- dans un délai maximal de deux mois à compter de la date d'envoi de la réclamation, une réponse (sauf en cas de circonstances particulières qui vous seront dûment justifiées).

Recours à la médiation de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF)

Si, à la suite de votre réclamation, la réponse apportée par M Plus ne devait pas vous convenir, vous pourrez également saisir le Médiateur de l'AMF via le lien suivant : www.amf-france.org ou écrire à l'adresse suivante :

Médiateur de l'AMF,
Autorité des Marchés Financiers,
17 place de la Bourse,
75082 Cedex 02.

Le choix de s'adresser à l'AMF, pour les litiges entrant dans son champ de compétence, est définitif.