AUTORITÉ
DES MARCHÉS FINANCIERS

# Livre III - Prestataires

## Titre Ier bis - Sociétés de gestion de portefeuille de FIA

### Chapitre III - Règles d'organisation

#### Section 5 - Traitement des réclamations

## Règlement général de l'AMF

## Article 318-10 en vigueur du 03 janvier 2018 au 07 mai 2023

AVERTISSEMENT : Les indications contenues dans les encarts sont fournies au lecteur à titre d'information.
Il n'est donné aucune garantie quant au caractère exhaustif des dispositions législatives et réglementaires applicables et l'Autorité des marchés financiers ne saurait être tenue pour responsable d'un quelconque préjudice qui serait lié directement ou indirectement à la mise à disposition et à l'utilisation de ces informations.

### Article 318-10

La société de gestion de portefeuille établit et maintient opérationnelle une procédure efficace et transparente en vue du traitement raisonnable et rapide des réclamations adressées par l'ensemble des porteurs de parts ou actionnaires de FIA lorsqu'aucun service d'investissement ne leur est fourni à l'occasion de la souscription.

Les porteurs de parts ou actionnaires peuvent adresser des réclamations gratuitement à la société de gestion de portefeuille.

La société de gestion de portefeuille répond à la réclamation dans un délai maximum de deux mois à compter de la date de réception de cette réclamation, sauf circonstances particulières dûment justifiées.

Elle met en place un dispositif permettant un traitement égal et harmonisé des réclamations des porteurs de parts ou actionnaires. Ce dispositif est doté des ressources et de l'expertise nécessaires.

Elle enregistre chaque réclamation et les mesures prises en vue de son traitement. Elle met en place un suivi des réclamations lui permettant, notamment, d'identifier les dysfonctionnements et de mettre en œuvre les actions correctives appropriées.

Les informations sur la procédure de traitement des réclamations sont mises gratuitement à la disposition des porteurs de parts ou actionnaires.

La procédure de traitement des réclamations est proportionnée à la taille et à la structure de la société de gestion de portefeuille.

- Version en vigueur au 8 mai 2023
- **Version en vigueur du 3 janvier 2018 au 7 mai 2023**
- Version en vigueur du 14 août 2013 au 2 janvier 2018