

AUDACIA

Politique de traitement des réclamations

La présente information est établie conformément à l'article 313.8 du Règlement Général de l'AMF (Autorité des Marchés Financiers), à l'instruction AMF n° 2012-07. Elle est destinée à informer les clients d'Audacia sur la procédure relative au traitement des réclamations, applicable dès le 1er septembre 2012.

Seules les déclarations actant du mécontentement du client envers le professionnel sont concernées, à l'exclusion des demandes d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation.

Personne en charge du traitement des réclamations au sein d'Audacia:

Grégoire Lestang, Directeur des Relations Investisseurs

Modalités possibles de saisine de la personne en charge du traitement des réclamations au sein d'Audacia

Par tél : 01-56-43-48-04

Par mail : gregoire.lestang@audacia.fr

Pour bien s'assurer que sa réclamation nous est bien parvenue, nous recommandons au client de nous l'adresser en demandant un accusé de réception.

Délais de traitement des déclarations :

Audacia s'engage à faire parvenir au client un accusé de réception sous un délai de 10 jours, dans l'hypothèse où sa réclamation ne pourrait être traitée plus rapidement. A compter de la date de cet accusé de réception, la demande sera traitée dans un délai qui ne pourra excéder 2 mois.

Recours :

En cas d'insatisfaction quant aux suites données à votre réclamation, vous pouvez faire appel au Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers, en renseignant le formulaire de demande de médiation. La charte de la médiation est également disponible sur le site de l'AMF.

Contactez le Médiateur par courrier :

AMF
Madame Marielle COHEN-BRANCHE
Médiateur de l'AMF
17, place de la bourse 75082 PARIS CEDEX 02
Fax : 01.53.45.59.60

Les procédures sont confidentielles, gratuites, contradictoires et non contraignantes. Chacune des parties peut y mettre fin quand elle le désire et conserve le droit de saisir les tribunaux.

Cependant, avant de saisir le médiateur de l'AMF, il est nécessaire que le client effectue sa première démarche auprès de la personne en charge des réclamations au sein d'Audacia.