



Traitement des réclamations

Définition

On entend par réclamation, une déclaration actant du mécontentement du client envers le professionnel quel que soit l'interlocuteur auprès duquel elle est formulée. Une demande d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation n'est pas une réclamation.

Comment transmettre une réclamation ?

- Par le formulaire de réclamation : sur le site internet
- Par courriel : à l'adresse reclamationenerfipgestion@enerfip.fr
- Par courrier postal : 6 rue Maguelone – 34000 Montpellier.

Les réclamations sont reçues par le service client. Elles sont traitées gratuitement. Les réclamations seront ensuite transmises au Directeur général ou au Responsable de la Conformité et Contrôle interne (RCCI) ou au Président de la société de gestion conformément à la procédure en vigueur.

Délai de traitement de la réclamation

ENERFIP GESTION accusera réception de votre réclamation dans un délai de 10 jours à compter de la date d'envoi de votre réclamation.

Une réponse vous sera adressée au plus vite et dans un délai maximum de 2 mois à compter de la date d'envoi de votre réclamation. Si des recherches complémentaires sont nécessaires au-delà de ce délai, ENERFIP GESTION s'engage à vous informer de l'état d'avancement du traitement de la réclamation au terme du délai.

Recours au Médiateur

Si la réponse obtenue ne vous convient pas, vous pouvez contacter gratuitement le médiateur de l'Autorité des marchés financiers :

- Par écrit :

Mme Marielle Cohen-Branche
Médiateur de l'AMF
Autorité des marchés financiers
17 place de la Bourse
75082 Paris Cedex 02

- Formulaire de demande de médiation sur le site de l'AMF

Nous vous informons de l'existence d'une charte de la médiation, réalisée par l'autorité des marchés financiers, que vous trouverez sur le site de l'AMF via le lien : [Médiation AMF](#).