

Politique de traitement des réclamations

La présente information est établie conformément à l'article 318-10 du Règlement Général de l'AMF (Autorité des Marchés Financiers), à l'instruction AMF n° 2012-07. Elle est destinée à informer les clients/porteurs de parts de Generali Wealth Solutions sur la procédure relative au traitement des réclamations.

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

Modalités pour adresser une réclamation :

En premier lieu, le client/porteur est invité à contacter son interlocuteur habituel au sein de Generali Wealth Solutions. S'il n'obtient pas de réponse satisfaisante, il peut alors utiliser l'un des deux canaux suivants pour exprimer son mécontentement :

Par courrier : Generali Wealth Solutions

Service Réclamations

2, Rue Pillet Will

75009 Paris

Par mail : reclamation.gws@generali.com

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 :

Generali Wealth Solutions s'engage à faire parvenir au client un accusé de réception sous un délai de 10 jours après l'avoir réceptionnée, 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 (pour les services d'investissement et la gestion d'OPC) ou au Médiateur de l'Assurance (dans le cadre de l'activité de courtage).

Contacter le Médiateur par courrier :

Pour les services d'investissement et la gestion d'OPC :

Autorité des Marchés Financiers

A l'attention de Madame Marielle Cohen-
Branche

Médiateur de l'AMF

17 place de la Bourse

75082 Paris Cedex 02

<http://www.amf-france.org/>

Le formulaire de demande de médiation
auprès de l'AMF ainsi que la charte de la
médiation sont disponibles sur le site
<https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur>.

Pour l'activité de courtage :

Médiateur de l'Assurance

TSA 50110

75441 PARIS CEDEX 09

Ou déposer une demande sur le site :

<https://www.mediation-assurance.org>

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 un médiateur, il
est nécessaire que le client effectue sa
première démarche auprès de la personne
en charge des réclamations au sein de
Generali Wealth Solutions.

Coordonnées de l'ACPR :

Pour son activité de courtage, Generali
Wealth Solutions est soumise au contrôle
de : l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de
Résolution (ACPR) 61 rue Taitbout 75436
Paris Cedex 09