

Politique de traitement des réclamations

Conformément à la réglementation, Generali Wealth Solutions dispose et maintient une procédure opérationnelle de traitement raisonnable et rapide des réclamations et des plaintes adressées par ses clients/porteurs de parts.

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 dans un délai de dix (10) jours ouvrables maximum à compter de la réception de la réclamation, dans l'hypothèse où sa réclamation ne pourrait être traitée plus rapidement.

Une réponse dans les deux (2) mois suivant l'envoi de la réclamation, sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées.



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) :

Autorité des Marchés Financiers

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>.

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.

