

## Mise à jour de la procédure

Version	Date	Statut	Rédacteur	Résumé de la mise à jour
V2	03/2024	Validé	Eléonore CALANDRE	Mise à jour

## Table des matières

Généralités et principes .....	1
Définition de la réclamation .....	1
Traitement des réclamations .....	1
Délais de traitement .....	1
Médiation de l'autorité des marchés financiers .....	2

## Généralités et principes

Picardie Investissement Gestion a mis en place un dispositif de gestion des réclamations visant à traiter de manière efficace, transparente et harmonisée les réclamations de ses clients, conformément à la réglementation applicable.

## Définition de la réclamation

Une réclamation est une déclaration actant du mécontentement du client envers le professionnel. Une demande d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation n'est pas une réclamation.

## Traitement des réclamations

La réclamation peut être faite par courrier ou courriel auprès de l'interlocuteur habituel du client ou directement auprès de la société de gestion. Les réclamations par courrier sont adressées à :

**PICARDIE INVESTISSEMENT GESTION**  
**4 rue du Cloître de la Barge**  
**80000 AMIENS**

Les réclamations par courriel doivent être adressées à l'adresse : [contacts@picardie-investissement.fr](mailto:contacts@picardie-investissement.fr), en précisant « Réclamation » dans l'objet du mail.

## Délais de traitement

Picardie Investissement Gestion s'engage à :

- Accuser réception de toutes les réclamations qu'elle reçoit dans un délai maximum de 10 jours sauf dans les cas où la réponse peut être apportée dans ce délai.
- Répondre aux réclamations dans un délai de 2 mois à partir de leur date de réception.
- Tenir le client informé dans le cas où ce délai ne peut être tenu, du déroulement du traitement de sa réclamation et des circonstances particulières qui justifient le fait que ce délai ne peut être respecté.

## Médiation de l'autorité des marchés financiers

L'Autorité des Marchés Financiers dispose d'un Médiateur qui peut être saisi par tout intéressé, personne physique ou morale, dans le cadre d'un litige à caractère individuel entrant dans le champ de ses compétences, à savoir les placements financiers. Vous pouvez adresser un courrier par voie postale à l'adresse suivante :

**Autorité des Marchés Financiers  
Service Médiation  
17 Place de la Bourse  
75082 PARIS CEDEX 02**

Un formulaire de demande de médiation est en ligne sur le site internet de l'AMF ([www.amf-france.org](http://www.amf-france.org)), rubrique le Médiateur de l'AMF.