

## ARTICLE 318-10 DU RÈGLEMENT GÉNÉRAL DE L'AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS

### *Avertissement*

*Les indications contenues dans les encarts sont fournies au lecteur à titre d'information. Il n'est donné aucune garantie quant au caractère exhaustif des dispositions législatives et réglementaires applicables et l'Autorité des marchés financiers ne saurait être tenue pour responsable d'un quelconque préjudice qui serait lié directement ou indirectement à la mise à disposition et à l'utilisation de ces informations.*

ELI : [/eli/fr/aai/amf/rg/318-10/article/20130814/notes/fr.html](http://eli.fr/aai/amf/rg/318-10/article/20130814/notes/fr.html)

### **Article 318-10**

La société de gestion de portefeuille établit et maintient opérationnelle une procédure efficace et transparente en vue du traitement raisonnable et rapide des réclamations adressées par :

1. L'ensemble des porteurs de parts ou actionnaires de FIA lorsque aucun service d'investissement ne leur est fourni à l'occasion de la souscription ;
2. Des porteurs de parts ou actionnaires de FIA émanant de clients non professionnels lorsqu'un service d'investissement leur est fourni par la société de gestion de portefeuille lors de la souscription.

Les personnes mentionnées aux 1° et 2° peuvent adresser des réclamations gratuitement à la société de gestion de portefeuille.

La société de gestion de portefeuille répond à la réclamation dans un délai maximum de deux mois à compter de la date de réception de cette réclamation, sauf circonstances particulières dûment justifiées.

Elle met en place un dispositif permettant un traitement égal et harmonisé des réclamations des personnes mentionnées aux 1° et 2°. Ce dispositif est doté des ressources et de l'expertise nécessaires.

Elle enregistre chaque réclamation et les mesures prises en vue de son traitement. Elle met en place un suivi des réclamations lui permettant, notamment, d'identifier les dysfonctionnements et de mettre en œuvre les actions correctives appropriées.

Les informations sur la procédure de traitement des réclamations sont mises gratuitement à la disposition des personnes mentionnées aux 1° et 2°.

La procédure de traitement des réclamations est proportionnée à la taille et à la structure de la société de gestion de portefeuille.

Une instruction de l'AMF précise les modalités d'application du présent article.