

Traitement des réclamations

1. Le traitement des réclamations de la clientèle

Toute réclamation émanant de porteurs de parts des OPCVM gérés, peut être adressée gratuitement, à la société de gestion par courrier ou par email, aux adresses indiquées ci-dessous :

PLÉIADE ASSET MANAGEMENT

29 rue de Miromesnil
75008 Paris

infos@pleiade-am.com

Les délais de traitement des réclamations sont de :

- Dix jours ouvrables maximum à compter de la date d'envoi de la réclamation écrite, pour en accuser réception, sauf si la réponse elle-même est apportée au client dans ce délai.
- Deux mois maximum, sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées, entre la date d'envoi de la réclamation écrite et la date d'envoi de la réponse au client.
- En veillant à ce que les délais de réponse appliqués soient cohérents avec l'objet de la réclamation.

En cas de désaccord définitif avec Pléiade AM, le réclamant peut s'adresser au Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers :

- Par courrier adressé au 17 place de la Bourse -75082 PARIS CEDEX 02
- ou via le formulaire de demande de médiation disponible sur le site de l'Autorité des Marchés Financiers :

<https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur-de-lamf/votre-dossier-de-mediation/vous-voulez-deposer-une-demande-de-mediation>

Le réclamant peut également, dans la rubrique "Médiateur" du site de l'Autorité des Marchés Financiers, prendre connaissance de la Charte de la Médiation de l'Autorité des Marchés Financiers.

<http://www.amf-france.org/Le-mediateur-de-l-AMF/Presentation.html>

2. Réclamation transfrontalière

Vous pouvez également utiliser FIN-NET pour une réclamation transfrontalière si vous vivez dans un pays de l'Espace économique européen, si vous avez une réclamation contre un prestataire de services financiers dans un autre pays de l'Espace économique européen, si vous vous êtes plaint mais n'êtes toujours pas satisfait et si vous voulez savoir quel organisme de résolution extrajudiciaire des litiges pourrait résoudre le litige.

Pour envoyer une réclamation à un membre du réseau FIN-NET, vous pouvez :

- Télécharger et remplir le [formulaire de de contact](#) pour les plaintes transfrontalières : et
- Envoyer le formulaire par e-mail ou par courrier à n'importe quel membre FIN-NET dans votre pays ou dans celui de la société de gestion du fonds.

Contactez directement un membre de FIN-NET et demandez-lui des conseils. [Vous trouverez les coordonnées de tous les membres dans chaque pays.](#)

3. Gestion des données personnelles

Dans le cadre du traitement des réclamations reçues sur le fondement de la réglementation précitée, Pléiade Asset Management est amenée à collecter auprès d'une personne concernée des données personnelles telles que l'identité de la personne à l'origine de la réclamation, ses coordonnées ainsi que l'objet ou le contexte de la réclamation dans la mesure où ces derniers se réfèrent à des données personnelles telles que la situation économique de la personne concernée.

Le défaut de fourniture de tout ou partie des données personnelles nécessaires est susceptible de priver totalement ou partiellement la personne concernée du bénéfice des dispositions réglementaires en matière de traitement des réclamations.

Le responsable de ce traitement est Pléiade Asset Management, représentée par son Président, lequel peut être contacté aux coordonnées présentes dans ce document. Les données sont conservées au moins cinq ans en application des exigences réglementaires. Les personnes introduisant une réclamation sont informées de ce que leurs droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation du traitement, d'opposition sont exerçables par une communication écrite aux coordonnées présentes dans ce document, et de l'existence du droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle.