

## TRAITEMENT DES RECLAMATIONS ET MEDIATION

---

En application des articles 321-40 et 318-10 du Règlement Général de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF) et de l'instruction n° 2012-07 de l'AM, DPWM informe les clients du dispositif de traitement des réclamations qu'elle a mis en place.

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

Les porteurs de parts ou actionnaires des OPC gérés par DPWM et les clients de DPWM peuvent adresser leurs réclamations à la Société de gestion :

- Par courrier : 44 rue de Lisbonne, 75008 Paris
- Par téléphone : 01 73 44 56 50
- Par e-mail : [controleinterne@degroofpetercam.com](mailto:controleinterne@degroofpetercam.com) en précisant Réclamation dans l'objet
- Ou auprès de leur interlocuteur habituel au sein de la société de gestion.

Les réclamations seront traitées dans les délais suivants :

- Un accusé de réception de la réclamation vous sera envoyé dans les 10 jours ouvrables à compter de sa date de réception,
- Après étude de notre part, une réponse à la réclamation vous sera envoyée dans un délai de 2 mois maximum. Si ce délai ne pouvait pas être respecté suite à des circonstances particulières, nous vous tiendrions informés.

En cas de réponse insatisfaisante ou d'absence de réponse après 2 mois, ils ont aussi la possibilité d'adresser leurs réclamations à un médiateur.

Pour les litiges portant sur un instrument financier ou un service d'investissement, le Médiateur de l'AMF peut être saisi :

- Par courrier postal :

Autorité des Marchés Financiers  
Le Médiateur  
17, place de la Bourse  
75082 – Paris Cedex 02

- Par voie électronique via un formulaire disponible sur le site internet : <https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur-de-lamf/votre-dossier-de-mediation/vous-voulez-deposer-une-demande-de-mediation>

Degroof Petercam Wealth Management

Société de Gestion de Portefeuille agréée par l'AMF sous le numéro GP-0047

SA au capital de 1 833 989,00 € – RCS PARIS B 433 270 964

44 rue de Lisbonne – 75008 PARIS – France – Tél. : +33 (0) 1 73 44 56 50 - Fax : +33 (0) 1 70 99 02 10

Concernant les réclamations portant sur des produits d'assurance autres que ceux liés à des services bancaires, la Médiation de l'assurance est à saisir :

- Par courrier postal, à : La Médiation de l'Assurance TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09
- Par formulaire électronique accessible sur le site internet de la FBF : <http://www.mediationassurance.org/Saisir+le+mediateur>