

Principales références réglementaires	Art. 22 2.c) et 26 du règlement délégué complétant la directive MIF2 Art. L. 316-1 (recours à un médiateur) et Art. L. 621-19 (médiateur AMF) du COMOFI Code de la consommation : Art L132-8, L611-1, 612-5, 616-1, 641-1, 612-1, 616-1 Instruction AMF 2012-07 RG AMF : articles 321-40 et 41 Recommandation 2016-R-02 du 14 novembre 2016 sur le traitement des réclamations, modifiée le 6 décembre 2019
--	--

Les réclamations des clients sont suivies et peuvent donner lieu à médiation, dispositif que Friedland Gestion s'engage à respecter. La société Friedland Gestion est attentive à satisfaire sa clientèle en toutes circonstances et notamment lorsque survient une difficulté susceptible de porter atteinte à la qualité de la relation, et d'altérer la confiance entre le client et Friedland Gestion.

Si vous avez un désaccord, vous pouvez nous adresser une réclamation de la manière suivante :

- Par courrier à l'adresse suivante :

Friedland Gestion

Satisfaction clients

63, Avenue des Champs-Élysées

75008 PARIS

- Par email, à l'adresse suivante contact@friedlandgestion.com, en indiquant « Réclamation » en objet du message
- Par téléphone (appel non surtaxé) au numéro suivant : 01 55 27 27 95

Vous souhaitez nous rencontrer : appelez le numéro ci-dessus. Un rendez-vous vous sera proposé par la suite dans nos locaux.

Avant de déposer une réclamation, la condition suivante doit être respectée : « La réclamation ne porte sur aucune situation de précontentieux ou contentieux existante. »

Tous les litiges peuvent donner lieu à une réclamation, si les conditions du paragraphe précédent sont respectées.

Friedland Gestion s'engage à :

Accuser réception de votre réclamation dans les dix jours ouvrables maximum à compter de sa réception, sauf si la réponse elle-même est apportée dans ce délai.

Répondre à votre réclamation dans un délai de deux mois maximum suivant la date d'envoi de la réclamation, sauf en cas de survenance de circonstances particulières dûment justifiées.

Vous avez la possibilité de saisir le médiateur de l'AMF.

Le Médiateur peut être saisi de tous les litiges existant portant sur les produits bancaires et financiers et les services proposés par Friedland Gestion.

Le médiateur étudie chaque demande qui lui est soumise, avec impartialité et équité, si vous restez insatisfait des réponses qui vous ont été apportées par nos services.

Il s'agit d'un service entièrement gratuit constituant également le dernier recours amiable.

La demande doit obligatoirement être formulée par écrit (par courrier en recommandé A/R) et comprendre un exposé des motifs de désaccord ainsi que les références de dossier citées dans les courriers de réponse précédemment envoyés par Friedland Gestion ou à défaut les copies desdits courriers.

Le Médiateur de l'AMF peut être saisi par écrit à l'adresse suivante :

• Par écrit :

Mme Marielle Cohen-Branche

Médiateur de l'AMF

Autorité des marchés financiers

17 place de la Bourse

75082 PARIS CEDEX 02

• Par courrier électronique :

En remplissant directement en ligne le « FORMULAIRE DE DEMANDE DE MEDIATION » présent sur le site Internet de l'AMF

<http://www.amf-france.org>, rubrique médiateur, puis « contacter le médiateur » et « Accès au formulaire de demande de médiation »

Le formulaire de saisi est disponible sur le site internet de l'AMF dans la « rubrique médiateur, puis « contacter le médiateur » et « Accès au formulaire de demande de médiation ».

Toutes les réclamations reçues seront communiquées en copie au responsable du contrôle interne (RCCI), quelques soit leur nature et leur impact.

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