

Traitement des réclamations

Une réclamation est une déclaration actant du mécontentement d'un client envers le prestataire d'investissement.

Comment transmettre une réclamation

Les réclamations peuvent être adressées à Robeco France :

1. Par courrier : au 36 rue Marbeuf – 75008 Paris
- Par mail : contactfrance@robeco.com Par téléphone : 01 55 35 47 00
- Ou auprès de votre interlocuteur habituel au sein de Robeco France.

La réclamation doit être rédigée en Français. Si vous êtes porteur de parts ou actionnaire d'OPCVM résidant dans un autre Etat membre de l'Union européenne, vous pouvez adresser votre réclamation dans les langues officielles des Etats membres dans lesquels les OPCVM gérés par le groupe Robeco sont commercialisés ou les services d'investissement fournis. Le traitement des réclamations est gratuit.

Délai de traitement de la réclamation

Robeco France accusera réception de votre réclamation écrite dans un délai de 10 jours ouvrables à compter de la date d'envoi de la réclamation.

Une réponse vous sera adressée dans un délai maximum de 2 mois à compter de la date d'envoi de la réclamation. Si des recherches complémentaires sont nécessaires au-delà de ce délai, Robeco France s'engage à vous informer de l'état d'avancement du traitement de la réclamation au terme du délai.

Recours au Médiateur

Si la réponse obtenue ne vous convient pas, vous pouvez contacter le médiateur de l'Autorité des marchés financiers :

- 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 : Formulaire de demande de médiation sur le site www.amf-france.org

Nous vous informons de l'existence d'une charte de la médiation, réalisée par l'autorité des marchés financiers, que vous trouverez sur le site www.amf-france.org à la page Médiateur de l'AMF.

Confidentialité

Robeco France assurera la plus grande confidentialité dans le traitement de votre réclamation.