

Politique de traitement des réclamations de Greenman Arth en vigueur au 20/06/2022

GREENMAN ARTH s'efforce d'offrir et de maintenir en permanence un service de qualité pour sa clientèle et ses différents partenaires.

La qualité de service recherchée s'applique à l'ensemble des clients, des prospects et des partenaires avec lesquels GREENMAN ARTH a un lien ou une relation d'affaires :

- avec les investisseurs qui souscrivent la SCPI qu'elle gère,
- avec ses partenaires.

Le traitement et la gestion des réclamations au sein de la société de gestion vise à :

- Examiner attentivement, au cas par cas, les réclamations de la clientèle, des partenaires et leur dispenser des conseils et des informations clairs et adaptés à leur requête ;
- Transmettre au client et partenaire une réponse professionnelle et facilement compréhensible, et cela dans des délais réglementaires en vigueur ;
- Mettre en place, le cas échéant, des mesures correctrices adaptées, afin de résoudre une situation spécifique et d'éviter qu'elle ne s'aggrave ou se reproduise.

Aux termes de l'article 318-10 du Règlement Général de l'AMF, 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 l'ensemble des porteurs de parts ou actionnaires de FIA lorsqu'aucun service d'investissement ne leur est fourni à l'occasion de la souscription. Cette procédure se déroule de la manière suivante :

En cas de mécontentement, vous pouvez adresser votre réclamation par écrit : courrier simple, courrier recommandé, à l'adresse suivante : 1, rue de la paix 75002 Paris ou par message électronique à l'adresse : serviceclients@GreenmanArth.com. Elle peut également être transmise par oral : téléphone ou lors d'un rendez-vous.

Nous nous engageons à accuser réception de votre demande dans un délai de 10 jours ouvrables à compter de la date de réception de votre réclamation, et à vous répondre dans un délai de 2 mois maximum à partir de cette même date.

En cas d'insatisfaction quant aux suites données à votre réclamation, vous pouvez vous adresser : au Médiateur de l'AMF (Autorité des marchés financiers) en écrivant au 17, place de la Bourse 75082 Paris cedex 02 ou en complétant le formulaire disponible sur le site : www.amf-france.org.