

PIMCO Deutschland GmbH (« PIMCO ») - Procédure de dépôt de réclamation

L'objectif de PIMCO est de fournir un service de premier ordre à ses investisseurs et à ses clients. Nous espérons bien entendu que nos services vous donneront entière satisfaction. Toutefois, dans le cas contraire, PIMCO s'efforcera naturellement de résoudre le problème rapidement et de revenir vers vous dans les meilleurs délais.

À cette fin, PIMCO a instauré des lignes directrices régissant la gestion des réclamations. Ces lignes directrices font l'objet de révisions et d'examens continus. Leur objectif est de régler les litiges rapidement et de manière appropriée. Elles satisfont les exigences de l'instance de réglementation dont relève PIMCO, à savoir l'Autorité fédérale de supervision financière (« BaFin »). Les lignes directrices régissant la gestion des réclamations sont synthétisées ci-dessous.

1. Quelles démarches dois-je entreprendre pour soumettre officiellement une réclamation ?

Vous pouvez déposer une réclamation oralement ou par écrit en contactant :

**PIMCO Deutschland
GmbH** Seidlstraße 24-24a
80335 Munich
Allemagne

Téléphone : +49 (0) 89 262096000

[E-Mail : ComplaintManagementEMEA@pimco.com](mailto:ComplaintManagementEMEA@pimco.com)

2. Comment ma réclamation sera-t-elle traitée ?

Votre réclamation sera prise en charge sans délai et en toute impartialité par l'équipe de gestion des réclamations de PIMCO.

3. Que se passe-t-il si PIMCO est en mesure de clarifier la situation dans un délai de trois (3) jours ouvrables ?

PIMCO vous adressera rapidement une réponse écrite contenant des éléments de réponse à votre question et vous informant de vos droits.

4. Que se passe-t-il si PIMCO n'est pas en mesure de clarifier la situation dans un délai de trois (3) jours ouvrables ?

PIMCO vous adressera rapidement un accusé de réception provisoire sous forme écrite.

Par ailleurs, PIMCO prendra les mesures nécessaires afin qu'une réponse finale et complète vous soit adressée dans un délai de huit (8) semaines à compter de la réception de votre réclamation.

5. Que se passe-t-il si mon problème est trop complexe ?

Dans le cas de requêtes particulièrement complexes, il arrive que PIMCO soit dans l'incapacité de vous adresser une réponse finale dans un délai de huit (8) semaines à compter de la réception de votre réclamation. Dans ces situations, PIMCO vous fera parvenir au cours de ces huit (8) semaines une réponse provisoire contenant les raisons pour lesquelles PIMCO se trouve, à ce stade, dans l'incapacité de traiter votre réclamation d'une manière satisfaisante pour vous, ainsi qu'un calendrier dans le cadre duquel des informations supplémentaires vous seront transmises.

6. Que se passe-t-il si j'estime que le traitement de ma réclamation n'est pas satisfaisant ?

Si le traitement de votre réclamation ne vous donne pas satisfaction, veuillez contacter PIMCO pour demander que la réponse qui vous a été apportée soit reconsidérée. À ce titre, nous souhaitons attirer votre attention sur le fait que (si votre réclamation peut vous donner droit à une indemnisation) vous disposez également du droit de soumettre votre plainte à l'organe de conciliation de l'Autorité fédérale de supervision financière ou d'intenter une action civile. Les requêtes auprès de cet organe de conciliation doivent être déposées dans un délai de six (6) mois à compter de la date d'accusé de réception écrit de PIMCO.

7. Qu'est-ce exactement que l'organe de conciliation ?

L'organe de conciliation est un service gratuit et indépendant proposé par l'Autorité fédérale de supervision financière afin d'apporter une solution aux conflits relatifs à la prestation de services financiers. Il n'intervient que si les parties n'ont pas trouvé de solution mutuellement satisfaisante. L'organe de conciliation traite uniquement les questions susceptibles de donner droit à une indemnisation. Naturellement, vos autres droits vous seront exposés par PIMCO dans la réponse écrite que vous recevrez, quelle que soit la situation.

De plus amples informations au sujet de l'organe de conciliation figurent sur sa page Internet : www.bafin.de/Schlichtungsstelle

ou peuvent être obtenues en écrivant à l'[adresse : schlichtungsstelle@bafin.de](mailto:schlichtungsstelle@bafin.de)

8. Que faire si j'ai encore des questions à propos de la gestion des réclamations ?

Pour toute autre question, veuillez nous contacter directement à l'adresse : ComplaintManagementEMEA@pimco.com