

Informations relatives au prestataire de services financiers

Données de contact	Mobilière Suisse Asset Management SA Bundesgasse 35, CH-3001 Berne +41 (0)31 389 61 11, info.am@mobiliere.ch www.mobiliere.ch/asset-management
Régime de surveillance et champ d'activité	Mobilière Suisse Asset Management SA a l'autorisation d'opérer en tant que société de direction de fonds et elle est placée sous la surveillance de l'Autorité fédérale de surveillance des marchés FINMA. Outre la direction de fonds de placement, Mobilière Suisse Asset Management SA est autorisée à fournir des services financiers tels que la gestion de fortune ainsi que des activités auxiliaires.
Autorité de surveillance	Autorité fédérale de surveillance des marchés (FINMA) Laupenstrasse 27, CH-3003 Berne
Risques liés aux instruments financiers	Tout instrument financier, y compris les placements prudents et conservateurs, comporte un risque de perte pour la cliente/le client. Les risques liés aux instruments financiers sont décrits en détail ici: ASB Risques inhérents au commerce d'instruments financiers
Conseillers à la clientèle	Les conseillères et conseillers à la clientèle de Mobilière Suisse Asset Management SA ont reçu une formation spécifique, à l'interne ou à l'externe, et suivent des cours périodiques de remise à niveau. Nous sommes à votre disposition pour tout complément d'information
Réclamations	<p>Comment déposer une réclamation?</p> <p>Si vous n'êtes pas satisfait-e de nos prestations, n'hésitez pas à nous en informer. Nous résoudrons votre problème aussi vite que possible. Dans la mesure du possible, nous prendrons aussi des mesures pour que le problème ne se pose plus.</p> <p>Procédure de recours formel</p> <p>Si vous ne recevez pas de réponse satisfaisante de la part de votre conseillère/conseiller à la clientèle ou de votre interlocutrice/interlocuteur habituel-le, vous avez la possibilité de déposer un recours formel auprès de nos services. Veuillez en informer votre conseillère/conseiller à la clientèle ou votre interlocutrice/interlocuteur, afin qu'il ou elle enregistre votre recours et le transmette.</p> <p>Organe de médiation et ouverture d'une procédure de médiation</p> <p>Les litiges opposant des clientes/clients et des prestataires financiers peuvent être aussi présentés devant un organe de médiation. Nous sommes affiliés à l'Association des médiateurs des services financiers (Ombudsstelle Finanzdienstleister, OFD). Le bureau de médiation pour les prestataires de services financiers est un centre d'information et de médiation neutre.</p> <p>En règle générale, les demandes de renseignements peuvent être adressées à l'OFD par téléphone. La plupart des demandes peuvent être traitées directement par téléphone. Il est ainsi plus aisé d'exposer les faits et les procédés difficiles à comprendre. Pour les cas plus complexes, il est demandé à la cliente/au client de constituer un dossier et de le transmettre à l'organe de médiation. La transmission d'une réclamation à l'OFD permet d'ouvrir une procédure de médiation.</p> <p>Ombudsstelle Finanzdienstleister (OFD) Bleicherweg 10, CH-8002 Zurich +41 (0)44 562 05 25, ombudsmann@ofdl.ch www.ofdl.ch</p>