

Dispositif de Traitement des Réclamations

1. Objet

Conformément à l'article 321-40 du Règlement général de l'Autorité des Marchés Financiers ce document présente l'approche retenue par Ixios Asset Management dans le cadre du traitement des réclamations.

2. Dispositif de traitement des réclamations

Ixios Asset Management a établi un dispositif de traitement des réclamations pour tous les porteurs d'OPC qu'elle gère et les clients de la gestion de portefeuille. Les points clés de ce dispositif sont les suivants :

- i. une gestion des réclamations adressées à Ixios Asset Management au niveau du département concerné par la réclamation;
- ii. un traitement sans délai par ce département des réclamations qui lui sont adressées avec au plus tard un accusé réception dans les 10 jours ouvrables suivants l'envoi et une réponse dans les deux mois ;
- iii. une implication de la fonction conformité;
- iv. un reporting régulier aux instances dirigeantes de l'ensemble des réclamations adressées à Ixios Asset Management.

Le dispositif de traitement est ouvert à une personne ayant un intérêt à agir, y compris en l'absence de relation contractualisée avec Ixios Asset Management.

Les délais du dispositif de traitement s'appliquent à compter de la date d'envoi de la réclamation écrite, le cachet de la poste faisant foi pour les réclamations envoyées par courrier postal.

3. Informations investisseurs

Toute réclamation peut être adressée au Responsable de la Conformité et du Contrôle Interne d'Ixios Asset Management à l'adresse suivante :

Ixios Asset Management
RCCI
8, rue d'Aboukir
75002 Paris
E-mail : compliance@ixios-am.com

4. Informations investisseurs

Si la réponse à votre réclamation ne venait pas à vous satisfaire, vous avez la possibilité de faire appel au médiateur de l'Autorité de Marchés Financiers :

Médiateur de l'AMF
Autorité des Marchés Financiers
17, Place de la Bourse
75082 Paris Cedex 02

Le formulaire de demande de médiation auprès de l'AMF ainsi que la charte de la médiation sont accessibles depuis le site internet de l'AMF <https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur>

La réclamation adressée au médiateur de l'AMF est gratuite.