

# POLITIQUE RECLAMATION

## POLITIQUE DE TRAITEMENT ET SUIVI DES RECLAMATIONS

### APICIL AM - 2020

Echelle de confidentialité	Niveau de dommage lié à la divulgation de l'information	Règles de diffusion
Public	Nul	Information pouvant être diffusée sans restriction et sans liste de diffusion.

VERSION	EMETTEUR	DATE DE REDACTION	VALIDATION COMITE CCI	VALIDATION CONFORMITE GROUPE	APPROBATION CA	PRINCIPALES MODIFICATIONS
VO 2020	RCCI	21/03/2020	31/03/2020	N/A	N/A	-

Conformément à la réglementation, APICIL Asset Management a mis en place un dispositif de gestion des réclamations clients visant à traiter de manière transparente, efficace et harmonisée les éventuelles réclamations de ses clients.

### Définitions

Une réclamation est un acte de mécontentement d'un client envers APICIL Asset Management portant sur la fourniture d'une prestation ou d'un service d'investissement.

Par client, on entend tout porteur de parts d'OPC gérés par APICIL Asset Management ou tout mandant de gestion de portefeuille pour compte de tiers.

### Traitement des réclamations au sein d'APICIL Asset Management

En cas de réclamation, votre conseiller habituel est naturellement votre interlocuteur privilégié. Vous pouvez également contacter le Service Réclamations qui se tient à votre disposition en indiquant clairement qu'il s'agit d'une réclamation. Dans tous les cas, merci de mentionner vos coordonnées complètes et de joindre la copie des documents nécessaires à la bonne compréhension de la réclamation (les documents originaux ne doivent pas être transmis). La réclamation peut être rédigée dans une des langues officielles des pays dans lesquels notre gestion est distribuée.

Votre réclamation doit être envoyée par courrier ou courriel à :

APICIL Asset Management  
Service Réclamations  
20 rue de la Baume  
CS 10020  
75383 Paris Cedex 08

[AM\\_reclamation@apicil-am.com](mailto:AM_reclamation@apicil-am.com)

Apicil Asset Management s'engage à traiter toute réclamation émanant d'un client selon les principes suivants :

- Transparence à l'égard du client
- Accès gratuit au dispositif de traitement des réclamations
- Pour chaque réclamation, APICIL Asset Management s'engage à communiquer au client le délai dans lequel elle s'engage à apporter une réponse (de 10 jours ouvrables à 2 mois maximum, sauf circonstances dûment justifiées). En cas de résolution complexe entraînant un dépassement de ce délai, le client sera rapidement averti.

Toutefois, si vous n'êtes pas satisfait de la réponse apportée à votre réclamation, vous pouvez vous adresser, gratuitement, au médiateur de l'Autorité des marchés financiers (par courrier postal, à l'adresse 17 place de la Bourse 75082 Paris cedex 2 ou par formulaire électronique accessible sur le site internet de l'AMF, <https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur>).

Le Médiateur est une personnalité indépendante, extérieure à APICIL Asset Management, ce qui garantit son impartialité. La procédure de médiation a pour objet de faciliter le règlement à l'amiable des différends. Pour être valide, la saisine du Médiateur ne doit être effectuée qu'après épuisement des voies de recours internes qui vous seront communiquées dans notre réponse à votre réclamation.