

# Dispositif de traitement des Réclamations Clients

## AXA Investment Managers IF

**Janvier 2024**

AXA Investment Managers IF (AXA IM IF) a le souci permanent de vous apporter la meilleure qualité de service possible.

Conscients cependant que des difficultés peuvent parfois survenir, notre dispositif de traitement des réclamations est là pour vous aider.

Notre dispositif poursuit deux objectifs principaux :

- **L'amélioration de la satisfaction client** grâce à un traitement raisonnable et rapide des réclamations qui nous sont adressées.
- **L'amélioration de nos services, de nos procédures et du fonctionnement de notre organisation.**  
En identifiant des faiblesses ou des dysfonctionnements potentiels, le suivi des réclamations nous aide à mettre en œuvre les actions correctives appropriées.

Le présent document a pour objectif de vous guider dans la manière de déposer une réclamation. Il est également conçu pour vous informer sur les engagements que nous prenons et vous apporter tout renseignement utile sur notre procédure de traitement des réclamations et les voies de recours dont vous bénéficiez.

## Une réclamation à formuler ?

Une **réclamation** s'entend comme une déclaration de votre mécontentement envers AXA IM IF en lien avec un des services d'investissement qui vous a été fourni (réception et transmission d'ordres/ exécution d'ordres / conseil en investissement).

Toute demande d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation de votre part adressée à AXA IM IF sera traitée par nos équipes sans être considérée comme une réclamation.

## Comment déposer votre réclamation ?

1/ - Vous pouvez à tout moment adresser votre réclamation auprès du Head of Global Markets Coordination qui s'efforcera de trouver une solution.

**Par e-mail** à l'adresse ci-dessous, en précisant dans l'objet de votre message qu'il s'agit d'une réclamation :

**[GlobalMarketsCoordination@axa-im.com](mailto:GlobalMarketsCoordination@axa-im.com)**

**Par courrier** à l'adresse suivante :

AXA IM IF (Head of Global Markets Coordination – 12ème / 5ème étage)  
Tour Majunga  
6, place de la Pyramide  
92908 Paris – La Défense cedex – France.

## Nos engagements

Nous vous garantissons un traitement de votre réclamation rapide, transparent, égal, harmonisé et aussi efficace que possible pour trouver une solution qui vous apporte satisfaction.

## Gratuité

Le traitement de votre réclamation par nos services est gratuit. Vous ne supporterez donc aucun coût spécifique (frais de dossier, de recherche ou autre, ...) lié au traitement de votre réclamation.

## Rapidité

AXA IM IF s'engage à respecter les délais de traitement suivants :

- **10 jours ouvrables maximum** à compter de la date d'envoi de votre réclamation pour vous en accuser réception, sauf si la réponse elle-même vous est apportée dans ce délai ;
- **2 mois maximum** entre la date d'envoi de votre réclamation et la date d'envoi de la réponse qui vous est apportée, sauf survenance de circonstances particulières que nous nous engageons à justifier auprès de vous.

## Transparence

Nous nous engageons à répondre à toute demande d'information de votre part sur le déroulement du traitement de votre réclamation.

Nous vous tiendrons également informés lorsque, du fait de circonstances particulières, les délais sur lesquels nous nous sommes engagés pour vous apporter une réponse ne pourront pas être respectés.

## Efficacité

Le Head of Global Markets Coordination est doté de ressources et de l'expertise nécessaire au traitement équitable et harmonisé des réclamations de nos clients ou clients potentiels, y compris nos clients non-résidents.

AXA IM IF a mis en place des procédures et des contrôles relatifs aux réclamations reçues permettant ainsi d'identifier les dysfonctionnements et de suivre l'application des actions correctives prises en conséquence.

Les clients pourront nous adresser leur réclamation en langue française ou anglaise et recevront une réponse dans cette même langue.

### **La saisine du médiateur de l'AMF**

AXA IM IF est une entreprise d'investissement supervisée par l'Autorité des Marchés Financiers (AMF). L'AMF dispose d'un service de médiation que vous avez la possibilité de saisir à tout moment, sous réserve toutefois que vous n'envisagiez pas d'engager une procédure judiciaire à notre encontre ou qu'une telle action ne soit déjà engagée.

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-de-lamf/votre-dossier-de-mediation/vous-voulez-deposer-une-demande-de-mediation>).

### **Protection des données à caractère personnel**

AXA IM IF s'engage à protéger vos données personnelles ainsi que votre vie privée et met en oeuvre les moyens nécessaires pour assurer cette protection, en accord avec sa politique de protection des données personnelles.