

Politique de traitement des réclamations		
Manuel des Procédures		REF : 017
Date d'application : 01/01/2023		Date de création : 02/09/2022
Propriétaires : Dirigeants de Flexam Invest		

	Nom	Dates de mise à jour
Rédacteur	Marion Jutel (Controlleur Administratif et Financier) / Athanase Conseil	V0 : 02/09/2022 V1 : 18/11/2022
Approbateur	Dirigeant	01/01/2023

Destinataires	<input checked="" type="checkbox"/> Tous les collaborateurs <input type="checkbox"/> Direction <input type="checkbox"/> Services <input type="checkbox"/> Autres ...
----------------------	--

Sommaire

I. PRÉAMBULE	3
1. OBJET.....	3
2. PRINCIPALES RÉFÉRENCES RÉGLEMENTAIRES.....	3
3. DÉFINITION.....	3
4. PROCÉDURE.....	3

I. Préambule

1. Objet

La présente politique est destinée à informer les clients de Flexam Invest Asset Management (ci-après « Flexam Invest », « la société de gestion » ou « la SGP »), en tant qu'investisseur professionnel, sur la procédure de traitement des réclamations appliquée par Flexam Invest.

2. Principales références réglementaires

La Société de Gestion se doit, dans le cadre de ses relations avec sa clientèle, de respecter la législation française, les règles édictées par les autorités de tutelle (Autorité des Marchés Financiers) et les règles édictées par les associations professionnelles, France Invest, notamment en matière de traitement des réclamations.

Référence réglementaire	Contenu synthétique
Art. 26 Règlement (UE) 2017/565 - Orientations du <i>Joint Committee</i> relatives au traitement des réclamations (JC 2018 35)	La SGP met en place une procédure de traitement des réclamations adressées par ses clients ou investisseurs. La SGP enregistre toutes les étapes des réclamations de ses clients ou investisseurs (accusé de réception jusqu'à la clôture de la réclamation).
Instruction AMF Traitement des réclamations – DOC-2012-07 (Textes de référence : articles 313-8, 318-10, 322-71-1, 325-12-1 et 325-47 du Règlement Général de l'AMF)	La SGP dispose d'une politique de traitement des réclamations conforme à l'instruction AMF.

3. Définition

Une réclamation est la manifestation d'un mécontentement, exprimée envers la SGP par un client, son représentant, ou un intermédiaire, en lien avec le service d'investissement qui lui a été fourni (conseil en investissement) ou la souscription de l'un des véhicules gérés, à laquelle doit être apportée une réponse et/ou une action.

Toute demande d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation sera traitée dans les meilleurs délais mais n'est pas considérée comme une réclamation.

4. Procédure

Soumission d'une réclamation :

Flexam Invest apporte au quotidien un service de qualité à son client. Cependant, en cas d'insatisfaction sur la qualité de nos prestations ou produits, vous pouvez adresser votre réclamation à vos contacts habituels au sein de Flexam Invest ou directement à la personne en charge du traitement des réclamations chez Flexam Invest.

Les modalités possibles de saisine de la personne en charge du traitement des réclamations au sein de Flexam Invest sont les suivantes :

- Par courrier : Flexam Invest Asset Management, Relation CLIENTS - RECLAMATIONS, 38 Rue du Colisée, 75008 Paris
- Par téléphone : 01 40 53 31 81. Les réclamations reçues par téléphone doivent être confirmées par écrit (courrier postal ou courrier électronique)
- Par mail : contact@flexaminvest.com

Afin de vous assurer que votre réclamation nous est bien parvenue, nous vous recommandons de nous l'adresser en lettre suivie ou avec un accusé de réception.

Délais de traitement des réclamations :

Flexam Invest s'engage à adresser au client un accusé de réception sous un délai de 10 jours ouvrables maximum, dans l'hypothèse où sa réclamation ne pourrait être traitée plus rapidement. A compter de la date de réception de la réclamation, la demande sera traitée dans un délai qui ne pourra excéder 2 mois, sauf en cas de survenance de circonstances particulières dûment justifiées.

Recours :

En cas d'insatisfaction quant aux suites données à votre réclamation, vous pouvez faire appel au Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers, en renseignant [le formulaire de demande de médiation](#). [La charte de la médiation](#) est également disponible sur le site de l'AMF.

Contactez le Médiateur par courrier :

AMF

Médiateur de l'AMF

17 Place de la Bourse 75082 PARIS CEDEX 02

Fax : 01.53.45.59.60

Un formulaire de demande de médiation est en ligne sur le site internet de l'AMF (www.amf-france.org). Les procédures sont confidentielles, gratuites, contradictoires et non contraignantes. Chacune des parties peut y mettre fin quand elle le désire et conserve le droit de saisir les tribunaux. Cependant, avant de saisir le médiateur de l'AMF, il est nécessaire que le client effectue sa première démarche auprès de la personne en charge des réclamations au sein de Flexam Invest.