

# Procédure de traitement des réclamations

Nous avons 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 produits, 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 correctrices 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.

## Nos engagements

Nous vous garantissons un traitement de votre réclamation gratuit, rapide, transparent 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

Nous nous engageons 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 et vous informer de la procédure de traitement, 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.

# Procédure de traitement des réclamations

## 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

Notre Service Clients 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.

Une politique de traitement des réclamations et des contrôles ont été mis en place permettant notamment d'identifier les dysfonctionnements et de suivre l'application des actions correctrices prises pour résoudre ces dysfonctionnements.

Ainsi, au-delà du Français et de l'Anglais qui sont nos langues habituelles de travail, les clients porteurs de parts ou actionnaires d'un OPC commercialisé dans un Etat membre de l'Union Européenne pourront nous adresser leur réclamation dans la langue officielle de cet Etat et recevront une réponse dans cette même langue.

## La saisine du médiateur de l'AMF

L'AMF dispose d'un service de médiation que vous avez la possibilité de saisir dans le cadre de votre réclamation.

Vous pouvez vous adresser gratuitement au médiateur de l'Autorité des marchés financiers par courrier postal, à l'adresse suivante : 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>.

A noter que le médiateur peut être saisi par toute personne éligible, une fois la réclamation faite et la réponse reçue sans délai ou en l'absence de réponse reçue, deux mois après l'envoi de la première réclamation écrite adressée, quel que soit l'interlocuteur ou le service auprès duquel elle a été formulée.

\*

\* \*

# Procédure de traitement des réclamations

## Une réclamation à formuler ?

Une réclamation s'entend comme une **déclaration de votre mécontentement** envers le professionnel en lien par exemple avec un des services d'investissement qui vous a été fourni (gestion financière / conseil en investissement), la souscription de l'un de nos OPC ou la documentation juridique de l'un de nos fonds.

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

## Comment déposer votre réclamation ?

1/ - Vous pouvez à tout moment adresser votre réclamation à notre Service Clients 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 :

- Pour AXA Investment Managers Paris: [client@axa-im.com](mailto:client@axa-im.com)
- Pour AXA Real Estate Investment Managers SGP (AXA REIM SGP): [altsclientservice@axa-im.com](mailto:altsclientservice@axa-im.com)
  - Pour AXA IM Prime: [prime-ir@axa-im.com](mailto:prime-ir@axa-im.com)
  - Pour AXA IM Select France: [select.france.serviceclients@axa-im.com](mailto:select.france.serviceclients@axa-im.com)

Par courrier à l'adresse suivante :

- Pour AXA Investment Managers Paris:  
AXA Investment Managers Paris (Service Clients)  
Tour Majunga  
6, place de la Pyramide  
92908 Paris – La Défense cedex – France.
- Pour AXA Real Estate Investment Managers SGP (AXA REIM SGP):  
AXA Real Estate Investment Managers SGP (Service Clients)  
Tour Majunga  
6, place de la Pyramide  
92908 Paris – La Défense cedex – France.
  - Pour AXA IM Prime:  
AXA IM Prime (Investor Relations team)  
Tour Majunga  
6, place de la Pyramide

# Procédure de traitement des réclamations

92908 Paris – La Défense cedex – France.

- Pour AXA IM Select France:

AXA IM Select France (Service Clients)  
Tour Majunga  
6, place de la Pyramide  
92908 Paris – La Défense cedex – France.

Par téléphone (ligne non surtaxée) :

- Pour AXA Investment Managers Paris:

France : 01 44 45 85 65  
Depuis l'étranger : +33 (0) 1 44 45 85 65

- Pour AXA Real Estate Investment Managers SGP (AXA REIM SGP):

France : 0 1 44 45 70 00  
Depuis l'étranger : +33 (0) 1 44 45 70 00

- Pour AXA IM Prime:

France : 01 44 45 54 50  
Depuis l'étranger : +33 (0) 1 44 45 54 50

- Pour AXA IM Select France:

France : 01 44 45 85 65  
Depuis l'étranger : +33 (0) 1 44 45 85 65

Une confirmation écrite par e-mail ou courrier pourra vous être demandée.

2/ - Si vous avez souscrit à l'un de nos OPC sur le conseil d'un [intermédiaire n'appartenant pas au Groupe AXA Investment Managers](#), nous vous recommandons de déposer votre réclamation directement auprès de cet établissement. Les coordonnées du service réclamation sont généralement disponibles sur le site Internet des réseaux bancaires ou d'assurance concernés.

A défaut, nos services pourront assurer le relai auprès de cet intermédiaire. A cette fin, il sera nécessaire que la réclamation que vous nous adresserez comporte le nom de cet établissement ainsi que toute information utile en votre possession (adresse de l'établissement, nom de votre contact commercial, coordonnées de l'agence bancaire ou de l'agent d'assurance, n° de dossier, etc...) afin de permettre un traitement efficace de votre réclamation.