

## GESTION DES RECLAMATIONS

### Généralités

ÆSOPE Gestion de portefeuilles a mis en place un dispositif de gestion des réclamations clients visant à traiter de manière efficace, transparente et harmonisée les réclamations de ses clients, conformément à la réglementation applicable. Ce dispositif s'applique à tous les clients, quelle que soit leur catégorie.

### Définition de la réclamation

Une réclamation se définit comme l'expression écrite ou réceptionnée par tout moyen traçable, actant du mécontentement d'un client et qui porte sur la fourniture d'une prestation ou d'un service d'investissement.

### Traitement des réclamations au sein d'ÆSOPE Gestion de Portefeuilles

ÆSOPE Gestion de portefeuilles 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,
- Objectivité,
- Délai de traitement de la réponse approprié eu égard à la complexité de la réclamation. Pour chaque réclamation, ÆSOPE Gestion de portefeuilles communiquera au client le délai dans lequel la société de gestion s'engage à apporter une réponse (de 10 jours ouvrables à 2 mois maximum sauf circonstances particulières dûment justifiées). En cas d'une résolution complexe entraînant un dépassement de ce délai, le client en sera rapidement notifié. La communication envoyée par le client doit clairement indiquer qu'il s'agit d'une réclamation.

La réclamation doit être envoyée par courrier ou courriel à :

**ÆSOPE Gestion de Portefeuilles – Service Réclamations Clients - Karine Mathieu –**  
**19 Rue de Créqui 69006 Lyon - [karine.mathieu@aesope.fr](mailto:karine.mathieu@aesope.fr) ☎ : 04 72 69 48 18**

En cas d'insatisfaction quant aux suites données à votre réclamation, vous pouvez contacter l'AMF dans le cadre de la gestion sous mandat ou de la gestion collective et que ce recours est gratuit.

Médiateur de l'AMF  
**Autorité des marchés financiers**  
17, place de la Bourse  
75 082 Paris cedex 02

Et l'ACPR dans le cadre de l'assurance vie.  
**Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution**  
DCPC / SIR  
61 rue Taitbout  
75436 PARIS CEDEX 09