

Politique de traitement des réclamations

Dans un souci de satisfaction de sa clientèle et de respect de la réglementation, AXELEO CAPITAL a mis en place un dispositif de traitement des réclamations.

Qu'est-ce qu'une réclamation ?

On entend par « réclamation » une déclaration actant du mécontentement envers un professionnel et duquel une réponse, solution ou réparation est explicitement attendue.

« Une demande d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation n'est pas une réclamation », comme le précise l'Autorité des Marchés Financiers (AMF) dans son instruction dédiée au traitement des réclamations.

Comment nous adresser votre réclamation ?

Vous pouvez nous adresser votre réclamation :

- par e-mail à l'adresse suivante : reclamation@axeleo.com
- par courrier simple ou recommandé avec accusé de réception à l'adresse suivante :
AXELEO CAPITAL – Service Réclamations
73, rue de la République – 69002 Lyon

L'accès au dispositif de traitement des réclamations est gratuit.

Délais de réponse

Conformément aux délais réglementaires, AXELEO CAPITAL s'engage à :

- Accuser réception de votre réclamation dans un délai de 10 jours ouvrables maximum. Cet accusé vous est notifié par e-mail ou courrier.
- Répondre à votre réclamation dans un délai de 2 mois maximum à compter de la date d'accusé de réception de votre réclamation (sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées)

Qui traite votre réclamation ?

Votre réclamation est en priorité traitée par votre interlocuteur habituel et, en cas de non résolution, par le Middle Office d'AXELEO CAPITAL, fonction indépendante des services opérationnels.

AXELEO CAPITAL recense vos réclamations dans un registre dédié, dont la bonne tenue est contrôlée au moins une fois par an par le prestataire en charge du contrôle périodique chez AXELEO CAPITAL. Ce dernier s'assure de la mise en place d'éventuelles actions correctives à partir des dysfonctionnements identifiés au travers du traitement des réclamations.

Voies de recours

En cas d'insatisfaction dans la réponse qui vous a été apportée par AXELEO CAPITAL ou d'absence de réponse sous 2 mois, vous pouvez exposer, gratuitement, votre différend auprès du Médiateur de l'AMF. Indépendant des services de l'AMF et directement rattaché au Président, le Médiateur dispose de moyens suffisants et d'une équipe dédiée à l'exercice de son activité. Il bénéficie d'un budget propre.

En application de l'article L. 621-19 du Code monétaire et financier, le Médiateur de l'AMF est nommé, au vu de ses compétences, par le Président de l'AMF après avis du Collège, pour une durée de 3 ans renouvelable. Marielle Cohen-Branche a été reconduite dans ses fonctions de Médiateur de l'AMF le 12 novembre 2018.

L'intervention du médiateur offre une ultime occasion de résoudre amiablement un litige en matière financière à l'aide d'un tiers indépendant et impartial.

Vous pouvez contacter le Médiateur de l'AMF :

- Par courrier à l'adresse suivante :

Autorité des marchés financiers - Le médiateur

17, place de la Bourse - 75082 Paris Cedex 02

- Par saisine d'un formulaire en ligne accessible sur le site de l'AMF : <https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur-de-lamf/votre-dossier-de-mediation/vous-voulez-deposer-une-demande-de-mediation>