

TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

Mise à jour le 27 septembre 2012

Une réclamation est une déclaration actant du mécontentement d'un client envers Anaxis Asset Management.

Comment transmettre une réclamation

Les réclamations peuvent être adressées à Anaxis Asset Management :

- par courrier : 9 rue Scribe 75009 Paris
- par mail : info@anaxiscapital.com
- ou auprès de votre interlocuteur habituel au sein de notre société.

Le traitement des réclamations est gratuit.

Délai de traitement de la réclamation

Anaxis Asset Management accusera réception de votre réclamation dans un délai de 10 jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation.

Une réponse vous sera adressée dans un délai maximum de 2 semaines à compter de la réception de la réclamation. Si des recherches complémentaires sont nécessaires au-delà de ce délai, Anaxis Asset Management s'engage à vous informer de l'état d'avancement du traitement de la réclamation au terme du délai.

Recours au Médiateur

Si la réponse obtenue ne vous convient pas, vous pouvez contacter le médiateur de l'Autorité des marchés financiers :

- par écrit :

Mme Marielle Cohen-Branche
Médiateur de l'AMF
Autorité des marchés financiers
17 place de la Bourse
75082 Paris Cedex 02

- par courrier électronique au moyen du formulaire de demande de médiation disponible sur le site www.amf-france.org

Nous vous informons de l'existence d'une charte de la médiation, réalisée par l'Autorité des marchés financiers, que vous trouverez sur le site www.amf-france.org à la page « Médiateur de l'AMF ».