

# Dispositif de Traitement des Réclamations

## 1. Objet

---

En tant que Société de Gestion de portefeuille d'OPCVM, Ixios AM doit respecter la Conformément à l'article 313-8 du Règlement général de l'Autorité des Marchés Financiers ce document présente l'approche retenue par Ixios Asset Management.

## 2. Dispositif de traitement des réclamations

---

Ixios Asset Management a établi un dispositif de traitement des réclamations pour tous les porteurs d'OPC qu'elle gère et les clients de la gestion de portefeuille. Les points clés de ce dispositif sont les suivants :

- i. une gestion des réclamations adressées à Ixios Asset Management au niveau du département concerné par la réclamation;
- ii. un traitement sans délai par ce département des réclamations qui lui sont adressées avec au plus tard un accusé réception dans les 10 jours ouvrables suivants la réception et une réponse dans les deux mois ;
- iii. une implication de la fonction conformité;
- iv. un reporting régulier aux instances dirigeantes de l'ensemble des réclamations adressées à Ixios Asset Management.

## 3. Informations investisseurs

---

Toute réclamation peut être adressée au Responsable de la Conformité et du Contrôle Interne d'Ixios Asset Management à l'adresse suivante :

Ixios Asset Management  
RCCI  
6 Rue Ménars  
75002 Paris  
E-mail : [compliance@ixios-am.com](mailto:compliance@ixios-am.com)

Le RCCI communiquera au département de Conformité du Groupe Exane une extraction sans données à caractère personnel du fichier des transactions personnelles des collaborateurs à fréquence trimestrielle ou sur demande.

## 4. Médiateur de l'AMF

---

Si la réponse à votre réclamation ne venait pas à vous satisfaire, vous avez la possibilité de faire appel au médiateur de l'Autorité de Marchés Financiers :

Médiateur de l'AMF  
Autorité des Marchés Financiers  
17, Place de la Bourse  
75082 Paris Cedex 02

Le formulaire de demande de médiation auprès de l'AMF ainsi que la charte de la médiation sont accessibles depuis le site internet de l'AMF <http://www.amf-france.org/lemediateur> .