

Thematics AM – Politique de gestion des réclamations

Généralités et principes

Thematics Asset Management a mis en place un dispositif de traitement des réclamations visant à traiter de manière efficace, transparente et harmonisée les réclamations de ses clients, conformément à la règlementation applicable.

L'accès au Service Réclamations est gratuit et les clients peuvent déposer leur réclamation selon le cas (i) en français ou (ii) dans la ou dans l'une des langues officielles de l'Etat membre dans lequel l'OPCVM est commercialisé ou dans lequel le service est fourni.

Définition de la réclamation

On entend par réclamation une déclaration actant du mécontentement d'un plaignant éligible envers le professionnel quel que soit l'interlocuteur auprès de qui celle-ci est adressée. Une demande d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation n'est pas une réclamation.

Un plaignant éligible est toute personne ayant un intérêt à agir, y compris en l'absence de relation contractuelle avec Thematics AM, à savoir les clients (y compris les clients professionnels et non professionnels), les anciens clients, les détenteurs de titres financiers, les personnes ayant sollicité Thematics AM pour la fourniture d'un produit ou d'un service ou ayant été sollicitées par Thematics AM, y compris leurs agents et successeurs.

Les demandes et réclamations peuvent porter notamment sur la gestion, la performance des portefeuilles, les aspects tarifaires ou sur la documentation légale ou tout élément relatif au service fourni.

Traitement des réclamations au sein de Thematics Asset Management

La réclamation peut être faite par courrier ou par courriel.

Les réclamations par courrier doivent être adressées à :

Thematics Asset Management
Service Conformité
20 rue des Capucines
75002 Paris

Les réclamations par courriel doivent être adressées à : **compliance@thematics-am.com**

Thematics Asset Management s'engage à :

- Accuser réception de toutes les réclamations qu'elle reçoit dans un délai maximum de 10 jours ouvrés à partir de la date d'envoi de la réclamation, sauf dans les cas où la réponse peut être apportée dans ce délai ; La lettre d'accusé de réception comprendra des informations sur les procédures de référence, les délais de traitement et les protocoles de médiation.
- Répondre aux réclamations dans un délai de deux mois maximum à partir de leur date d'envoi à Thematics Asset Management ; la réponse inclura dans tous les cas les recours possibles (y compris l'existence et les coordonnées de l'ombudsman compétent).
- Tenir le client informé dans le cas où ce délai ne peut être tenu, du déroulement du traitement de sa réclamation et des circonstances particulières qui justifient le fait que ce délai ne peut être respecté.

Médiation de l'Autorité des Marchés Financiers

L'Autorité des Marchés Financiers (« AMF ») dispose d'un Médiateur qui peut être saisi par tout intéressé, personne physique ou morale, dans le cadre d'un litige à caractère individuel entrant dans le champ de ses compétences, à savoir les placements financiers.

Vous pouvez adresser un courrier par voie postale à l'adresse suivante :

Médiateur de l'AMF
Autorité des marchés financiers
17, place de la Bourse
75082 PARIS CEDEX 02

Un formulaire de demande de médiation est en ligne sur le site internet de l'AMF (www.amf-france.org).