

# POLITIQUE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

Décembre 2023

## Comment sera traité votre plainte?

FundPartner AM S.A.S. (FundPartner AM) considère une plainte comme l'expression par un client de son insatisfaction à l'égard d'un service ou d'un produit. Nous considérons les réclamations comme des occasions de découvrir ce que nous devons améliorer, ainsi que de regagner la confiance d'un client et de rétablir cette relation précieuse.

La politique de FundPartner AM en matière de plaintes a été élaborée pour garantir que nous atteignons ces objectifs importants et vise également à promouvoir une culture de traitement équitable des clients et à se conformer aux exigences réglementaires.

### Notre objectif

Lorsque nous traitons votre plainte, notre objectif est d'être juste envers vous. Si nous constatons que vous avez subi une perte ou un désagrément à la suite d'une erreur ou d'une omission de notre part, nous nous efforcerons de vous replacer dans la situation qui aurait été la vôtre si l'erreur ou l'omission n'avait pas eu lieu.

### Notre engagement

- Nous accuserons réception de votre plainte par écrit, dans les 10 jours suivant sa réception, et nous vous communiquerons le nom de la personne chargée de traiter votre plainte.
- Nous mènerons une enquête approfondie sur votre plainte afin de vérifier tous les faits pertinents.

- Nous nous efforcerons de résoudre votre plainte de la manière la plus équitable possible et dans les meilleurs délais.
- Votre plainte sera traitée par des employés disposant de l'équipement et des compétences nécessaires. Si nous devons faire appel des prestataires ou délégués, nous ne ferons appel qu'à ceux que nous avons approuvés et nous superviserons leurs activités afin de nous assurer qu'ils respectent les normes de traitement des plaintes de FundPartner AM et qu'ils se conforment à notre politique de traitement des plaintes.

## Si nous ne pouvons-nous mettre d'accord

- Il existe une possibilité de recours interne à la direction de FundPartner AM.
- Il est également possible de s'adresser à un organisme de résolution des litiges (par exemple, le médiateur financier de l'Autorité française des marchés financiers - AMF).
- Des informations sur les prestataires de services de règlement extrajudiciaire des litiges en France sont disponibles sur le site <https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur>.

## Nous contacter

Si vous souhaitez nous contacter au sujet d'un aspect quelconque de votre plainte, veuillez l'adresser en premier lieu à votre contact habituel chez FundPartner AM. ou aux adresses suivantes :

- Par courrier électronique à l'adresse [France@fundPartner.eu](mailto:France@fundPartner.eu)
- Par courrier à FundPartner AM S.A.S., Attention : Traitement des plaintes, 63 avenue des Champs-Élysées 75008 Paris, France