

## Politique de traitement des réclamations

JUSTE • TRANSPARENT • SIMPLE

La présente information est établie conformément aux dispositions du Règlement Général de l'Autorité des Marchés Financiers et à l'instruction AMF n° 2012-07.

Elle est destinée à informer les porteurs de parts (ci-après le(s) « Client(s) » de AECUS PARTNERS sur la procédure relative au traitement des réclamations.

Seules les déclarations actant du mécontentement du Client de parts envers le professionnel sont concernées, à l'exclusion des demandes d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation.

Equipe en charge du traitement des réclamations au sein de AECUS PARTNERS : Opérations

Tout Client souhaitant adresser une réclamation à AECUS PARTNERS est invité à adresser un courrier à l'adresse suivante:

**AECUS PARTNERS**  
Opérations  
128 rue du Faubourg Saint-Honoré, 75008 Paris, France

Une réclamation peut également être adressée à AECUS PARTNERS :

- par téléphone : +33 (0)1 84 80 03 04
- par mail : operations@aecuspartners.com

**Pour bien s'assurer que sa réclamation nous est bien parvenue, nous recommandons au client de nous l'adresser en demandant un accusé de réception.**

**Délais de traitement des déclarations :**

AECUS PARTNERS s'engage à accuser réception d'une réclamation dans les 10 jours suivant son envoi, dans l'hypothèse où celle-ci ne pourrait être traitée plus rapidement. La demande sera traitée dans un délai qui ne pourra excéder 2 mois à compter de la date de réception.

## **Recours :**

En France, en cas d'insatisfaction quant aux suites données à votre réclamation, vous pouvez faire appel :

- Au médiateur indépendant de l'AMF pour les services de gestion pour le compte de tiers et d'investissements ;

### **Autorité des Marchés Financiers**

Madame Marielle Cohen-Branche  
Médiateur de l'AMF  
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 disponibles sur le site <https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur-website>.

- Au médiateur de l'Assurance pour les services de courtage en assurance ou de gestion de mandats d'arbitrages en unités de compte ;

### **La Médiation de l'Assurance**

TSA 50110  
75441 Paris Cedex 09

Le formulaire de demande de médiation est disponible sur le site  
<http://www.mediation-assurance.org/Saisir+le+mediateur>.

## Autre pays membre de l'EEE, Suisse et Royaume-Uni :

Concernant les services fournis dans d'autres pays de l'Union européenne, la Suisse et le Royaume-Uni, AECUS PARTNERS informe de la possibilité de saisir le médiateur indépendant de l'Autorité Nationale Compétence dont la liste est tenue par la Commission européenne :  
[FIN-NET members](#)

Les procédures sont confidentielles, gratuites, contradictoires et non contraignantes. Chacune des parties peut y mettre fin quand elle le désire et conserve le droit de saisir les tribunaux.

Cependant, avant de saisir le médiateur, il est nécessaire que le client effectue sa première démarche auprès de la personne en charge des réclamations au sein de AECUS PARTNERS