

# POLITIQUE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

## *Qu'est-ce qu'une réclamation ?*

On entend par réclamation une déclaration actant du mécontentement du client ou prospect envers la Société par tous moyens et par tous supports. Une demande d'information, d'avis, de clarification ou une demande de prestation n'est pas considérée comme une réclamation.

## *Comment adresser votre réclamation ?*

Ecofi Investissements a établi et maintient une procédure opérationnelle en vue du traitement rapide et efficace des réclamations adressées par ses clients et prospects.

La société de gestion accusera réception dans un premier temps de la réclamation dans un délai de dix jours ouvrés.

Ecofi Investissements mettra tout en œuvre pour apporter au client une réponse la plus complète possible, et ce dans les meilleurs délais sans toutefois dépasser 2 mois suite à l'envoi de la réclamation par le client, sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées.

### **Vous pouvez adresser votre réclamation à Ecofi Investissements soit :**

- en complétant le formulaire de réclamation sur notre site internet : <http://www.ecofi.fr/fr/formulaire-de-reclamation> ;
- en adressant un courriel à l'adresse [reclamationecofi@ecofi.fr](mailto:reclamationecofi@ecofi.fr) et en précisant « Réclamation » dans l'objet,
- en adressant un courrier, simple ou recommandé, à l'adresse suivante :

#### **Ecofi Investissements**

Monsieur le responsable de la qualité / Réclamation Client

12 Boulevard de Pesaro – 92000 Nanterre

- en téléphonant au 01 44 88 39 00.

## *Que faire si la réponse apportée ne vous satisfaisait pas ?*

Vous pouvez vous adresser au Médiateur de l'Autorité des marchés financiers (AMF).

Le Médiateur intervient dans l'hypothèse d'un conflit lorsque les parties concernées le saisissent pour régler le différend à l'amiable afin d'éviter une procédure judiciaire.

#### **Autorité des Marchés Financiers**

Médiateur de l'AMF

17 place de la Bourse – 75082 Paris Cedex 02

Télécopie : 01.53 45 59 60 – <http://www.amf-france.org/>

Le formulaire de demande de médiation auprès de l'AMF ainsi que la charte de la médiation sont disponibles sur le site <http://www.amf-france.org/Le-mediateur-de-l-AMF/Presentation.html>

Ecofi Investissements assure le respect des dispositions légales relatives à la protection des données personnelles.

La clientèle est invitée à en prendre connaissance sur le site internet de la société : [http://www.ecofi.fr/sites/default/files/files/Informations-reglementaires/Politique\\_Protection-des-donnees.pdf](http://www.ecofi.fr/sites/default/files/files/Informations-reglementaires/Politique_Protection-des-donnees.pdf)

***Nota***

Ecofi prévoit la possibilité de modifier la stratégie d'investissement ESG ou les pratiques de gestion à la suite de questions ou réclamations des investisseurs ou distributeurs