



**THEMATICS**  
asset management

POLITIQUE DE TRAITEMENT DES  
RECLAMATIONS CLIENTS

## POLITIQUE DE GESTION DES RECLAMATIONS CLIENTS

### Entité propriétaire

Thematics Asset Management

### Responsable(s) de la politique

Directeur général  
Responsable Conformité, Contrôle Interne

### Date

Création : 10 mai 2019  
Mise à jour : 20 avril 2020

### Références législatives / réglementaires

- Instruction AMF : Traitement des réclamations – DOC-2012-07
- Textes réglementaires : Articles 313-8, 318-10, 322-71-1, 325-12-1 et 325-47 du Règlement Général de l'AMF

### Champ d'application

Thematics Asset Management

## DESCRIPTION DE LA POLITIQUE

### 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 réglementation 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 du client envers le professionnel. Une demande d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation n'est pas une réclamation.

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, téléphone ou courriel, ou auprès de l'interlocuteur habituel du client. Les réclamations par courrier sont adressées à :

**Natixis Investment Managers International**

Direction du service Clients NIMI  
43, Avenue Pierre Mendès France  
75013 Paris.

Les réclamations faites par téléphone sont enregistrées sur les postes téléphoniques des chargés d'assistance clientèle.

Les réclamations par courriel doivent être adressées à [ClientServicingAM@natixis.com](mailto:ClientServicingAM@natixis.com)

### → Délais de traitement des réclamations clients

Thematics Asset Management s'engage à :

- Accuser réception de toutes les réclamations qu'elle reçoit dans un délai maximum de 10 jours sauf dans les cas où la réponse peut être apportée dans ce délai ;
- Répondre aux réclamations dans un délai de deux mois maximums à partir de leur date de leur réception par Thematics Asset Management ;
- 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](http://www.amf-france.org)).