



Aligning capital with purpose

Politique de traitement des réclamations

Contexte

Conformément à la réglementation en vigueur, ATLAS RESPONSIBLE INVESTORS (« ATLAS ») a établi et maintient une procédure opérationnelle adaptée au traitement rapide et efficace des réclamations adressées par ses clients.

Cette politique de gestion des réclamations s'applique à l'ensemble des activités de gestion et service proposés par ATLAS et notamment:

- La gestion collective
- La gestion de portefeuille pour compte de tiers (gestion sous mandat)
- Le conseil en investissement

Contenu de la politique

1- Définition d'une réclamation

Doit être considérée comme une réclamation toute déclaration de mécontentement d'un client envers ATLAS.

2- Procédure de traitement des réclamations

Toute réclamation peut être transmise par courrier à ATLAS à l'adresse suivante :
Atlas Responsible Investors
5 avenue Carnot
75017 Paris - France

Alternativement, toute réclamation peut être adressée par courriel à compliance@atlasinvest.fr

3- Délai de traitement

ATLAS accusera réception de la réclamation dans le délai de dix jours ouvrables maximum à compter de la réception de la réclamation. Sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées, elle apportera une réponse au client dans les deux mois suivant la réception de la réclamation.

4- Recours

En cas de désaccord persistant, le client pourra prendre contact avec un médiateur dont le médiateur de l'AMF. Les coordonnées du médiateur de l'AMF sont les suivantes :

Autorité des Marchés Financiers - 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 www.amf-france.org, (<https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur-de-lamf/votre-dossier-de-mediation/vous-voulez-deposer-une-demande-de-mediation>).