

# TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

Mise à jour le 27 septembre 2012

Une réclamation est une déclaration actant du mécontentement d'un client envers Anaxis Asset Management.

## Comment transmettre une réclamation

Les réclamations peuvent être adressées à Anaxis Asset Management :

- par courrier : 9 rue Scribe 75009 Paris
- par mail : [info@anaxiscapital.com](mailto:info@anaxiscapital.com)
- ou auprès de votre interlocuteur habituel au sein de notre société.

Le traitement des réclamations est gratuit.

## Délai de traitement de la réclamation

Anaxis Asset Management accusera réception de votre réclamation dans un délai de 10 jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation.

Une réponse vous sera adressée dans un délai maximum de 2 semaines à compter de la réception de la réclamation. Si des recherches complémentaires sont nécessaires au-delà de ce délai, Anaxis Asset Management s'engage à vous informer de l'état d'avancement du traitement de la réclamation au terme du délai.

## Recours au Médiateur

Si la réponse obtenue ne vous convient pas, vous pouvez contacter le médiateur de l'Autorité des marchés financiers :

- par écrit :

Mme Marielle Cohen-Branche  
Médiateur de l'AMF  
Autorité des marchés financiers  
17 place de la Bourse  
75082 Paris Cedex 02

- par courrier électronique au moyen du formulaire de demande de médiation disponible sur le site [www.amf-france.org](http://www.amf-france.org)

Nous vous informons de l'existence d'une charte de la médiation, réalisée par l'Autorité des marchés financiers, que vous trouverez sur le site [www.amf-france.org](http://www.amf-france.org) à la page « Médiateur de l'AMF ».