

ANNEXE 2 : POLITIQUE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

La présente information est établie conformément au Règlement Général de l'AMF (Autorité des Marchés Financiers), à l'instruction AMF n° 2012-07. Elle est destinée à informer les clients d'ISALT sur la procédure relative au traitement des réclamations.

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

Personne en charge du traitement des réclamations au sein d'ISALT : Mme Caroline Breton, RCCI.

Modalités possibles de saisine de la personne en charge des réclamations au sein d'ISALT :

Par courrier : 9 rue Duphot 75001 Paris

Par tél : 06 14 62 10 91

Par e-mail : caroline.breton@isalt-gestion.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.

ISALT s'engage à faire parvenir au client un accusé de réception sous un délai de 10 jours ouvrables, à compter de la date d'envoi de la réclamation écrite, dans l'hypothèse où sa réclamation ne pourrait être traitée plus rapidement. A compter de la date de l'envoi de la réclamation, la demande sera traitée dans un délai qui ne pourra excéder 2 mois.

Recours :

En cas d'insatisfaction quant aux suites données à votre réclamation, vous pouvez faire appel au Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers, en renseignant le formulaire de demande de médiation. La charte de la médiation est également disponible sur le site de l'AMF.

Contactez le Médiateur par courrier :

AMF
Madame Marielle COHEN-BRANCHE
Médiateur de l'AMF
17, place de la bourse 75082 PARIS CEDEX 02
Fax : 01.53.45.59.60

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 de l'AMF, il est nécessaire que le client effectue sa première démarche auprès de la personne en charge des réclamations au sein d'ISALT.

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-de-lamf/votre-dossier-de-mediation/vous-voulez-deposer-une-demande-de-mediation>