DISPOSITIF DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS DE ELLIPSIS ASSET MANAGEMENT

1. Objet

Conformément à l'article 321-40 et 318-10 du Règlement général de l'Autorité des Marchés Financiers ce document présente l'approche retenue par Ellipsis Asset Management (« Ellipsis AM »).

2. Dispositif de traitement des réclamations d'Ellipsis Asset Management

Ellipsis AM a établi un dispositif de traitement des réclamations pour tous les porteurs d'OPC qu'elle gère et les clients de la gestion de portefeuille. On entend par réclamation une déclaration actant du mécontentement du client/investisseur communiqué par oral ou par écrit et qui requiert une réponse. Une demande d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation n'est pas une réclamation. (Instruction AMF n°2012-07).

Les points clés de ce dispositif sont les suivants :

i) une gestion des réclamations adressées à Ellipsis AM au niveau du département concerné par la réclamation.

ii) un traitement sans délai par ce département des réclamations qui lui sont adressées avec au plus tard un accusé réception dans les 10 jours ouvrables maximum suivants l'envoi de la réclamation écrite, et une réponse dans les deux mois maximum à compter de la date d'envoi de la réclamation écrite, sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées.

iii) un reporting régulier aux instances dirigeantes de l'ensemble des réclamations adressées à Ellipsis AM.

3. Informations investisseurs

Toute réclamation peut être adressée votre interlocuteur habituel au sein d'Ellipsis AM ou au Service Client d'Ellipsis AM, par mail ou par courrier accompagnée de documents justificatifs à l'adresse suivante :

Ellipsis Asset Management
Service Client
112 avenue Kleber
75016 Paris
e-mail : client_service@ellipsis-am.com

L'attention des porteurs/clients est attirée sur la possibilité d'adresser gratuitement au médiateur de l'Autorité des marchés financiers (« AMF ») en cas d'insatisfaction de la réponse apportée à leur réclamation par courrier postal à l'adresse 17 place de la Bourse 75082 Parix cedex 2 ou par formulaire électronique accessible depuis le site internet de l'AMF http://www.amf-france.org/lemediateur.

Le choix du recours au médiateur est définitif pour le litige.