

POLITIQUE DE GESTION DES RECLAMATIONS

Conformément à la réglementation **Lyxor Asset Management** et **Lyxor International Asset Management** (ci-après désignées collectivement « **Lyxor** ») ont mis en place un dispositif de gestion des réclamations clients dont l'objectif est d'assurer un traitement efficace des réclamations et d'apporter une réponse justifiée à chacune.

Définition d'une réclamation

Une réclamation se définit comme l'expression écrite ou orale actant du mécontentement d'un client et qui porte sur la fourniture d'une prestation ou d'un service d'investissement.

Une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification ou une demande d'avis n'est pas une réclamation.

Principes de traitement des réclamations

Lyxor s'engage à traiter toute réclamation reçue selon les principes suivants :

- **délai de traitement et de réponse** : nous accusons réception de votre demande dans un délai de 10 jours ouvrables et nous vous apportons une réponse dans un délai maximal de 2 mois après la réception de votre réclamation, sauf survenance de circonstances particulières que nous nous engageons à justifier auprès de vous,
- **transparence** : nous répondons à toute demande d'information sur le déroulement du traitement de votre réclamation et vous tenons informés de toutes circonstances particulières ayant un effet sur les délais de traitement annoncés,
- **gratuité** : le traitement des réclamations par les services de Lyxor est gratuit, vous ne supportez aucun coût spécifique lié au traitement de votre réclamation.

Modalités de dépôt d'une réclamation

Vous pouvez adresser vos réclamations soit par courriel soit par courrier aux adresses suivantes :

Lyxor Asset Management

Service Client AM
189, rue d'Aubervilliers
75886 Paris Cedex 18 - France
client-services@lyxor.com
(+33) 1 42 13 31 31

Lyxor International Asset Management

Service Client ETF
189, rue d'Aubervilliers
75886 Paris Cedex 18 - France
client-services-etf@lyxor.com
(+33) 1 42 13 92 19

Médiation de l'Autorité des Marchés Financiers

En cas de désaccord avec la réponse apportée par Lyxor, vous pouvez également adresser votre réclamation au médiateur de l'Autorité des marchés financiers (AMF).

Les réclamations peuvent être adressées au médiateur par voie électronique en remplissant le formulaire en ligne sur le site de l'AMF (<http://www.amf-france.org/>) ou par courrier à l'adresse suivante :

Médiateur de l'AMF
Autorité des marchés financiers
17 place de la Bourse
75082 PARIS CEDEX 02

La charte de la médiation est disponible sur le site internet de l'AMF.