



# ITAVERA

ASSET MANAGEMENT

## Politique de traitement des réclamations

Itavera Asset Management a établi et maintient une procédure opérationnelle en vue du traitement rapide et efficace des réclamations adressées par ses clients.

En cas de réclamations relatif à un service d'investissement fourni par Itavera Asset Management, vous pouvez vous adresser :

- Par écrit : Itavera Asset Management – 12-14 Av. de la Grande Armée, 75017 Paris
- Par courrier électronique : [contact@itavera-am.com](mailto:contact@itavera-am.com)

Votre réclamation peut être adressée à votre interlocuteur habituel au sein d'Itavera Asset Management ou au Responsable du traitement des réclamation :

- Nom et Prénom : Youssef SARKOUKOU
- Par écrit : Itavera Asset Management – 12-14 Av. de la Grande Armée, 75017 Paris
- Par courrier électronique : [y.sarkoukou@itavera-am.com](mailto:y.sarkoukou@itavera-am.com)
- Numéro de téléphone : +33 (0)1 42 60 75 14

La société de gestion traitera gratuitement toutes les demandes et accusera réception de la réclamation dans un délai de dix jours ouvrables maximum à compter de la date d'envoi de la réclamation, sauf si la réponse elle-même est apportée dans ce délai.

Sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées, la société transmettra au client une réponse professionnelle et facilement compréhensible, dans un délai de deux mois maximums suivant la date d'envoi de la réclamation.

En cas d'insatisfaction dans le traitement de sa réclamation, le client pourra prendre contact avec un médiateur dont le médiateur de l'AMF.

### **Pour contacter le médiateur AMF :**

- Par écrit :
  - Le médiateur de l'AMF peut être contacté via l'adresse suivante :
  - Autorité des Marchés Financiers (AMF)
  - Médiateur de l'AMF
  - 17 Place de la Bourse
  - 75082 Paris Cedex 02
- Par courrier électronique : <https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur-de-lamf/votre-dossier-de-mediation/vous-voulez-deposer-une-demande-de-mediation>

Les clients sont informés également de l'existence d'une charte et d'un formulaire de médiation :

- ➔ Charte de médiation
- ➔ Formulaire de médiation
- ➔ Suivi du dossier de médiation

Version du 04/02/2025