



INDÉPENDANCE AM

Dispositif du traitement des réclamations et des plaintes

Indépendance AM, conformément à la réglementation, dispose et maintient une procédure opérationnelle de traitement raisonnable et rapide des réclamations et des plaintes adressées par ses clients.

Une réclamation ou une plainte est une déclaration actant du mécontentement du client envers le professionnel.

Toute réclamation est à adresser à l'attention du Responsable de la Conformité par courriel : contact@ie-am.com ou par courrier à l'adresse suivante :

Indépendance AM
20, avenue Franklin D. Roosevelt
75008 Paris

Indépendance AM accusera réception de la réclamation dans le délai de dix jours ouvrables maximum à compter de l'envoi de la réclamation par le client, sauf si la réponse elle-même est apportée au client dans ce délai. Sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées, elle apportera une réponse au client dans les deux mois suivant l'envoi de la réclamation par le client.

En cas de désaccord persistant, le client a la possibilité de saisir le médiateur indépendant de l'AMF pour les services d'investissement :

Autorité des Marchés Financiers

Madame Marielle Cohen-Branche

Médiateur de l'AMF

17, place de la Bourse

75082 Paris Cedex 02

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>