

Politique de traitement des réclamations

Première version : Juillet 2020

Version en vigueur : Novembre 2022

Rédacteur : Virginie Lucchini – Valideur : Mathieu Viallard

Dans un souci de satisfaction de sa clientèle et de respect de la réglementation, AXELEO CAPITAL a mis en place un dispositif de traitement des réclamations.

Qu'est-ce qu'une réclamation ?

On entend par « réclamation » une déclaration actant du mécontentement envers un professionnel et duquel une réponse, solution ou réparation est explicitement attendue.

« Une demande d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation n'est pas une réclamation », comme le précise l'Autorité des Marchés Financiers (AMF) dans son instruction dédiée au traitement des réclamations.

Comment nous adresser votre réclamation ?

Vous pouvez nous adresser votre réclamation :

- par e-mail aux adresses suivantes : reclamation@axc.vc ou investors@axc.vc
- par courrier simple ou recommandé avec accusé de réception à l'adresse suivante :
AXELEO CAPITAL – Service Réclamations
Chez Wojo – 4 place Amédée Bonnet – 69002 Lyon

L'accès au dispositif de traitement des réclamations est gratuit.

Délais de réponse

Conformément aux délais réglementaires, AXELEO CAPITAL s'engage à :

- Accuser réception de votre réclamation dans un délai de 10 jours ouvrables maximum. Cet accusé vous est notifié par e-mail ou courrier.
- Répondre à votre réclamation dans un délai de 2 mois maximum à compter de la date d'accusé de réception de votre réclamation
- vous tenir informé du déroulement du traitement lorsque en cas de survenance de circonstances particulières dûment justifiées, nous ne serions pas en mesure de respecter les délais énoncés ci-dessus

Qui traite votre réclamation ?

Votre réclamation est en priorité traitée par votre interlocuteur habituel et, en cas de non-résolution, par le Middle Office d'AXELEO CAPITAL, fonction indépendante des services opérationnels.

AXELEO CAPITAL recense vos réclamations dans un registre dédié, dont la bonne tenue est contrôlée régulièrement par le RCCI ou le prestataire en charge du contrôle périodique chez AXELEO CAPITAL. L'objectif de ces vérifications est de s'assurer de la mise en place d'éventuelles actions correctives à partir des dysfonctionnements identifiés au travers du traitement des réclamations.

Voies de recours

En cas d'insatisfaction dans la réponse qui vous a été apportée par AXELEO CAPITAL ou d'absence de réponse sous 2 mois, vous pouvez exposer, gratuitement, votre différend auprès du Médiateur de l'AMF. Indépendant des services de l'AMF et directement rattaché au Président, le Médiateur dispose de moyens suffisants et d'une équipe dédiée à l'exercice de son activité. Il bénéficie d'un budget propre.

En application de l'article L. 621-19 du Code monétaire et financier, le Médiateur de l'AMF est nommé, au vu de ses compétences, par le Président de l'AMF après avis du Collège, pour une durée de 3 ans renouvelable. Marielle Cohen-Branche a été reconduite dans ses fonctions de Médiateur de l'AMF le 12 novembre 2021.

L'intervention du médiateur offre une ultime occasion de résoudre amiablement un litige en matière financière à l'aide d'un tiers indépendant et impartial.

Vous pouvez contacter le Médiateur de l'AMF :

- Par courrier à l'adresse suivante :
Autorité des marchés financiers - Le médiateur
17, place de la Bourse - 75082 Paris Cedex 02
- Par saisine d'un formulaire en ligne accessible sur le site de l'AMF : <https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur-de-lamf/votre-dossier-de-mediation/vous-voulez-deposer-une-demande-de-mediation>

Claims management policy

First version : July 2020

Last version : November 2022

Editor : Virginie Lucchini – Validator : Mathieu Viallard

AXELEO CAPITAL has set up a claim management system to ensure customer satisfaction and compliance with regulations.

What is a claim?

A "claim" is a statement of dissatisfaction with a professional from whom a response, solution or remedy is explicitly expected.

"A request for information, advice, clarification, service or provision is not a claim", as the Autorité des Marchés Financiers (AMF) states in its instruction on complaints processing.

How to submit your claim?

You can submit us your claim:

- By email to the following addresses: reclamation@axc.vc or investors@axc.vc
- By post or registered post with acknowledgement of receipt to the following address:
 - AXELEO CAPITAL – Service Réclamations
 - Chez Wojo – 4 place Amédée Bonnet – 69002 Lyon - France

The access to the claim processing system is free.

Response times

In accordance with regulatory deadlines, AXELEO CAPITAL undertakes to:

- Acknowledge receipt of your claim within a maximum of 10 business days. This acknowledgement will be sent to you by e-mail or post.
- Respond to your claim within a maximum of 2 months from the date of acknowledgement.
- Keep you informed of the progress of our handling of your claim if, in the event of duly justified special circumstances, we are unable to meet the above deadlines.

Who oversees your claim?

Your claim is first handled by your usual contact and, if not resolved, by AXELEO CAPITAL's Middle Office, which is independent of the Front office team.

AXELEO CAPITAL keeps a record of your claims in a dedicated register, the proper maintenance of which is regularly checked by AXELEO CAPITAL's compliance officer or the service provider in charge of AXELEO CAPITAL's periodic controls. The purpose of these checks is to ensure that corrective action is taken in response to any problems identified in the claims processing.

Legal recourse options

If case of dissatisfaction with the response received from AXELEO CAPITAL, or if you do not receive a reply within 2 months, you can submit your dispute, free of charge, to the AMF Ombudsman. Independent of AMF departments and reporting directly to the Chairman, the Mediation officer has sufficient resources and a dedicated team to carry out his work. He has his own budget.

Pursuant to Article L. 621-19 of the French Monetary and Financial Code, the AMF Ombudsman is appointed by the AMF Chairman, after consultation with the Board, for a renewable term of 3 years. Marielle Cohen-Branche was reappointed AMF Ombudsman on November 12, 2021.

The intervention of the Ombudsman offers a final opportunity to resolve a financial dispute amicably with the help of an independent and impartial third party.

You can contact the AMF Ombudsman “Médiateur”:

- By post at the following address:
Autorité des marchés financiers – The Ombudsman
17, place de la Bourse - 75082 Paris Cedex 02
- By filling in an online form on the AMF website: <https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur-de-lamf/votre-dossier-de-mediation/vous-voulez-deposer-une-demande-de-mediation>