



Procédure de traitement des plaintes

Conformément aux exigences réglementaires, la présente section vous fournit des informations sur la procédure de traitement des plaintes d'Argenta Asset Management SA (ci-après "AAM").

Une plainte est une manifestation de l'insatisfaction d'un client à l'égard des services fournis par AAM, des instruments financiers gérés par AAM ou de la conduite des représentants d'AAM.

La plainte doit être formulée par écrit et signée, et envoyée à l'adresse postale ou électronique du service de gestion des plaintes d'AAM.

Dès réception de la plainte, le service de gestion des plaintes d'AAM enregistre les plaintes dans le registre des plaintes, notifie au client dans un délai maximum de 5 jours ouvrables bancaires que sa plainte a été reçue et recueille les informations nécessaires au traitement de la plainte.

Dans tous les cas où la plainte est classée comme présentant un risque élevé ou critique en raison de ses répercussions financières directes ou indirectes ou de son impact sur la réputation, la personne responsable du traitement de la plainte en informe le conseil d'administration, qui statue sur les recommandations formulées par la personne responsable du traitement de la plainte, le gestionnaire des risques et le responsable de la conformité.

Toute plainte peut être déposée par courrier ou par e-mail auprès du service de gestion des plaintes d'AAM à l'une des adresses suivantes :

Argenta Asset Management
Belgiëlei 49-53
2018 Anvers
Belgique
info@argenta-aam.be

Toute réclamation de ce type peut être faite en français, néerlandais et anglais ou dans la langue dans laquelle la documentation de l'OPC est traduite à des fins de marketing dans l'État de l'investisseur concerné.

Si vous êtes un consommateur et que vous n'êtes pas satisfait de notre réponse, vous pouvez introduire gratuitement une plainte auprès du Service de médiation des services financiers (Ombudsfm), sans préjudice de votre droit d'entamer une procédure judiciaire:

Ombudsfm
North Gate II, Boulevard du Roi Albert II 8 bte 2
1000 Bruxelles

Pour introduire votre plainte et en assurer une prise en charge plus rapide, veuillez utiliser le formulaire disponible sur le site web: <https://www.ombudsfm.be/fr/introduire-une-plainte>

E-mail (uniquement si vous rencontrez un problème avec le formulaire web): ombudsman@ombudsfm.be
Tél. : +32 2 545 77 70