

• **POLITIQUE
GESTION DES RECLAMATIONS
CLIENTS**

Date d'entrée en vigueur : 1er juillet 2021
Date de mise à jour : 1^{er} décembre 2023

SOMMAIRE

1. CHAMPS D'APPLICATION	3
2. DESCRIPTION DETAILLEE	5
2.1. Généralités et principes	6
2.2. Traitement des réclamations au sein d'Ostrum Asset Management	7
2.3. Médiation de l'autorité des marchés financiers	8
2.4. Politique de réclamation en vue de remboursement de retenue à la source étrangère pour les OPC gérés par Ostrum Asset Management	9

The background is a solid teal color with several concentric circles of varying shades of teal and dark teal, creating a ripple effect.

- **1. CHAMPS D'APPLICATION**

Non Applicable

The background is a solid teal color with several concentric circles of varying shades of teal and dark teal, creating a ripple effect.

- **2. DESCRIPTION DETAILLEE**

2.1. GÉNÉRALITÉS ET PRINCIPES

Ostrum Asset Management a mis en place un dispositif de gestion des réclamations visant à traiter de manière efficace, transparente et harmonisée les réclamations de ses clients ou de toute personne ayant un intérêt à agir, y compris en l'absence de relation contractualisée avec Ostrum Asset Management, conformément à la réglementation applicable. L'AMF a dressé une liste limitative de ces personnes, à savoir « les clients, anciens clients, détenteurs de titres financiers, personnes ayant sollicité du professionnel la fourniture d'un produit ou service ou qui ont été sollicitées par un professionnel, y compris leurs mandataires et leurs ayants droit ».

L'accès au Service Réclamations est gratuit et les réclamations peuvent être déposées selon le cas, en français ou dans la ou dans l'une des langues officielles de l'État membre dans lequel l'OPC est commercialisé ou dans lequel le service est fourni.

Définition de la réclamation

On entend par réclamation une déclaration actant du mécontentement du client envers le professionnel. Une demande d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation n'est pas une réclamation. Les demandes et réclamations peuvent porter notamment sur la gestion, la performance des portefeuilles, les aspects tarifaires ou sur la documentation légale ou tout élément relatif au service fourni.

2.2. TRAITEMENT DES RECLAMATIONS AU SEIN D'OSTRUM ASSET MANAGEMENT

La réclamation peut être faite par courrier, téléphone ou courriel, ou auprès de l'interlocuteur habituel du client.

Les réclamations par courrier sont adressées à :
Ostrum Asset Management - Service clients
43, Avenue Pierre Mendès-France
75013 Paris

Les réclamations faites par téléphone sont enregistrées sur les postes téléphoniques des chargés d'assistance clientèle.

Les réclamations par courriel doivent être adressées en fonction des clients comme suit :

Pour les clients intermédiés par les réseaux distributeurs Caisse d'Epargne et Banque Populaire

- Par mail adressé à : Relation-Clients-Reseaux@natixis.com

Pour tous les autres clients :

- Par mail adressé à : contact@ostrum.com

Délais de traitement

Ostrum Asset Management s'engage à :

- accuser réception de toutes les réclamations qu'elle reçoit dans un délai maximum de 10 jours sauf dans les cas où la réponse peut être apportée dans ce délai. A noter que les informations données aux clients sur les modalités de saisine, les délais de traitement et les protocoles de médiation doivent également **figurer dans l'accusé de réception de la réclamation écrite**.
- répondre aux réclamations dans un délai de 2 mois maximum à partir de **la date d'envoi** de la première manifestation écrite d'un mécontentement. En cas d'envoi postal, le cachet de la poste fait foi.
- préciser systématiquement dans la réponse apportée au client les **voies de recours possibles**, notamment l'existence et les coordonnées du médiateur compétent
- tenir le client informé dans le cas où ce délai ne peut être tenu, du déroulement du traitement de sa réclamation et des circonstances particulières qui justifient le fait que ce délai ne peut être respecté.

2.3. MEDIATION DE L'AUTORITE DES MARCHES FINANCIERS

L'Autorité des Marchés Financiers dispose d'un Médiateur qui peut être saisi par tout intéressé, personne physique ou morale, dans le cadre d'un litige à caractère individuel entrant dans le champ de ses compétences, à savoir les placements financiers.

Vous pouvez adresser un courrier par voie postale à l'adresse suivante :

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

Un formulaire de demande de médiation est en ligne sur le site internet de l'AMF (<https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur-de-lamf/votre-dossier-de-mediation/vous-voulez-deposer-une-demande-de-mediation>)

2.4. POLITIQUE DE RECLAMATION EN VUE DE REMBOURSEMENT DE RETENUE A LA SOURCE ETRANGERE POUR LES OPC GERES PAR OSTRUM ASSET MANAGEMENT

Les OPC français ou luxembourgeois peuvent percevoir des dividendes nets de retenue à la source au titre d'actions étrangères détenues. Dans certains cas, il peut s'avérer que le taux de retenue à la source appliqué sur les dividendes perçus par les OPC français ou luxembourgeois soit différent de celui appliqué aux dividendes versés à des OPC situés dans le même État que l'émetteur du titre.

Dans certains pays de l'Union Européenne, à la suite de l'arrêt du 10 mai 2012 de la Cour de Justice de l'Union Européenne, cette situation permet d'envisager une réclamation contentieuse auprès des administrations compétentes en vue d'obtenir le remboursement de cette différence de taux.

Dans ce cadre, la politique de la société de gestion est de procéder, dans l'intérêt des investisseurs, à de telles réclamations pour le compte des OPC gérés, lorsque différentes conditions, telles que les probabilités de récupération, les délais, les coûts, paraissent favorables aux investisseurs. Dans cette optique, des seuils de matérialité pourront être déterminés.

Il convient de noter toutefois que cette politique de réclamation comporte des aléas en termes notamment de montants effectifs et définitifs de remboursement et de délais. Ainsi, les OPC peuvent être amenés à supporter des coûts externes sans bénéficier des remboursements attendus. Les frais engagés et les remboursements obtenus dans le cadre de cette politique seront mentionnés dans les rapports annuels des OPC.

MENTIONS LEGALES

Ce document est destiné aux clients d'Ostrum Asset Management. Il ne peut être utilisé dans un but autre que celui pour lequel il a été conçu et ne peut pas être reproduit, diffusé ou communiqué à des tiers en tout ou partie sans l'autorisation préalable et écrite de Ostrum Asset Management.

Aucune information contenue dans ce document ne saurait être interprétée comme possédant une quelconque valeur contractuelle. Ce document est produit à titre purement indicatif. Il constitue une présentation conçue et réalisée par Ostrum Asset Management à partir de sources qu'elle estime fiables.

Ostrum Asset Management se réserve la possibilité de modifier les informations présentées dans ce document à tout moment et sans préavis et notamment en ce qui concerne la description des processus de gestion qui ne constitue en aucun cas un engagement de la part de Ostrum Asset Management.

Ostrum Asset Management ne saurait être tenue responsable de toute décision prise ou non sur la base d'une information contenue dans ce document, ni de l'utilisation qui pourrait en être faite par un tiers. Les chiffres cités ont trait aux années écoulées. Les performances passées ne sont pas un indicateur fiable des performances futures. Les références à un classement, un prix ou à une notation d'un OPCVM/FIA ne préjugent pas des résultats futurs de ce dernier. Les perspectives mentionnées sont susceptibles d'évolution et ne constituent pas un engagement ou une garantie.

Dans le cadre de sa politique de responsabilité sociétale et conformément aux conventions signées par la France, Ostrum Asset Management exclut des fonds qu'elle gère directement toute entreprise impliquée dans la fabrication, le commerce et le stockage de mines anti-personnel et de bombes à sous munitions.



Ostrum Asset Management

Société de gestion de portefeuille agréée par l'Autorité des marchés financiers sous le n° GP-18000014 du 7 août 2018 – Société anonyme – 525 192 753 RCS Paris – TVA : FR 93 525 192 753.

Siège social : 43, avenue Pierre Mendès-France – 75013 Paris – www.ostrum.com

