



# Traitement des réclamations clients

2023

## Rothschild & Co Asset Management a le souci permanent d'apporter la meilleure qualité de service possible à ses clients.

A ce titre, Rothschild & Co Asset Management a mis en place un dispositif de traitement des réclamations clients dont l'objectif est d'une part, l'amélioration de la satisfaction de ses clients grâce à un traitement rapide et raisonnable des réclamations qui nous sont adressées ; d'autre part, l'amélioration de nos produits, procédures et plus globalement, du fonctionnement de notre Maison.

## Qu'est-ce qu'une réclamation ?

On entend par réclamation une déclaration actant de votre mécontentement envers Rothschild & Co Asset Management, en lien avec l'un des services qui vous a été fourni, la souscription de l'un de nos OPC et/ou FIA ou la documentation juridique de l'un de nos fonds.

Conformément à l'Instruction AMF DOC-2012-07, les demandes d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation adressées à Rothschild & Co Asset Management ne sont pas des réclamations. Ces dernières seront donc traitées par nos équipes sans être considérées comme des réclamations.

## Comment déposer une réclamation ?

On entend par réclamation une déclaration actant de votre mécontentement envers Rothschild & Co Asset Management, en lien avec l'un des services qui vous a été fourni, la souscription de l'un de nos OPC et/ou FIA ou la documentation juridique de l'un de nos fonds.

Chaque client ou investisseur de Rothschild & Co Asset Management (qu'il soit professionnel ou non professionnel) peut adresser gratuitement toute réclamation qu'il juge utile par courrier postal, email ou téléphone :

- soit par mail ou par téléphone auprès de son interlocuteur habituel au sein de Rothschild & Co Asset Management (ou au sein d'un délégataire de Rothschild & Co Asset Management), en précisant qu'il s'agit d'une réclamation (en cas de réclamation par téléphone, une confirmation écrite par courrier ou par email pourra vous être demandée) ;
- soit directement auprès du Responsable de la Conformité et du Contrôle Interne (RCCI) de Rothschild & Co Asset Management, à l'adresse suivante :

**Rothschild & Co Asset Management**  
**Direction de la Conformité**  
**29, Avenue de Messine**  
**75008 Paris, France**

## Notre engagement

Rothschild & Co Asset Management garantit un traitement gratuit, rapide, transparent et aussi efficace que possible de l'ensemble des réclamations qu'elle serait susceptible de recevoir.

Rothschild & Co Asset Management s'engage à respecter les délais de traitement suivants :

- 10 jours ouvrables maximum à compter de la réception de la réclamation pour en accuser réception, sauf si la réponse elle-même vous est apportée dans ce délai ;
- 2 mois maximum à compter de la date d'envoi de la réclamation et la date d'envoi de la réponse apportée au client ou investisseur, sauf survenance de circonstances particulières que Rothschild & Co Asset Management s'engage à justifier.

Rothschild & Co Asset Management s'engage à répondre à toute demande d'information sur le déroulement du traitement de la réclamation.

Rothschild & Co Asset Management s'engage à tenir informer ses clients et investisseurs lorsque, du fait de circonstances particulières, les délais sur lesquels Rothschild & Co Asset Management s'est engagée pour apporter une réponse ne pourront pas être respectés.

Rothschild & Co Asset Management a mis en place une politique de traitement des réclamations en application de la réglementation applicable lui permettant notamment d'identifier les dysfonctionnements et de suivre l'application des actions correctrices idoines.

Par ailleurs, au-delà du Français, les clients ou investisseurs de parts d'OPC et de FIA commercialisés dans un Etat membre de l'Union Européenne pourront adresser leur réclamation dans la langue officielle de cet Etat et recevront une réponse dans cette même langue.

## Saisine du Médiateur de l'AMF

Rothschild & Co Asset Management est une société de gestion de portefeuille agréée par l'Autorité des Marchés Financiers (AMF).

L'AMF dispose d'un service de médiation que chaque client ou investisseur a la possibilité de saisir dans le cas où il n'aurait pas obtenu satisfaction auprès de Rothschild & Co Asset Management dans la résolution de sa réclamation.

Vous pouvez vous adresser gratuitement au médiateur de l'Autorité des marchés financiers :

- par courrier postal, à l'adresse suivante : 17 place de la Bourse 75082 Paris cedex 2
- par formulaire électronique accessible sur le site internet de l'AMF : <http://www.amf-france.org>.

Édité par Rothschild & Co Asset Management, Société en commandite simple, au capital de 1 818 181,89 euros, dont le siège social est au 29, avenue de Messine – 75008 Paris. Société de gestion de portefeuille agréée par l'AMF le 6 juin 2017 sous le N° GP 17000014, RCS : 824 540 173 RCS Paris.

### À propos de la division Asset Management de Rothschild & Co

Division spécialisée en gestion d'actifs du groupe Rothschild & Co, nous offrons des services personnalisés de gestion à une large clientèle d'investisseurs institutionnels, d'intermédiaires financiers et de distributeurs. Nous articulons notre développement autour d'une gamme de fonds ouverts, commercialisés sous quatre marques fortes : Conviction, Valor, Thematic et 4Change, et bénéficiant de nos expertises de long terme en gestion active et de conviction ainsi qu'en gestion déléguée. Basés à Paris et implantés dans 9 pays en Europe, nous gérons plus de 30 milliards d'euros et regroupons près de 170 collaborateurs. Plus d'informations sur : [www.am.eu.rothschildandco.com](http://www.am.eu.rothschildandco.com)



Rejoignez-nous  
sur **LinkedIn** 

Retrouvez toutes les  
informations sur  
[am.eu.rothschildandco.com](https://am.eu.rothschildandco.com)