



# Politique de gestion des réclamations

NATIXIS INVESTMENT MANAGERS INTERNATIONAL

## Généralités et principes

Natixis Investment Managers International 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 Natixis Investment Managers International, conformément à la réglementation applicable. L'Autorité des marchés financiers 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 », ci-après désignés « Clients ».

L'accès au Service Réclamations est gratuit et les Clients peuvent déposer leur réclamation selon le cas (i) en français ou (ii) dans la ou dans l'une des langues officielles de l'État membre dans lequel l'OPC est commercialisée ou dans lequel le service est fourni.

## Définition de la réclamation

On entend par réclamation une déclaration actant du mécontentement d'un Client identifié envers les services fournis par Natixis Investment Managers International ou ses affiliés, et qui requiert une réponse. Les services visés incluent la gestion de fonds, la performance de fonds, la documentation légale ou commerciale, et se rapportent à tous les produits commercialisés et/ou gérés par Natixis Investment Managers International.

Une réclamation peut être formulée à l'écrit (e-mail, courrier, site web, réseaux sociaux) ou à l'oral (lors d'une réunion ou d'un appel téléphonique) auquel cas elle doit être suivie d'une transcription traçable afin d'être traitée de la même manière qu'une réclamation écrite.

Une demande d'information d'avis, de clarification, de service ou de prestation peut ne pas initialement constituer une réclamation, malgré une perception de mécontentement du client. Néanmoins, ce type de demande peut devenir une réclamation si elle n'est pas adressée de manière satisfaisante et dans un délai convenable.

## Traitement des réclamations au sein de Natixis Investment Managers International

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 : Natixis Investment Managers International – Services au développement commercial, 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 à l'adresse suivante :

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

- Par mail adressé à : [Relation-Clients-Reseaux@natixis.com](mailto:Relation-Clients-Reseaux@natixis.com)

Pour tous les autres Clients

- Par mail adressé à : **[ClientServicingAM@natixis.com](mailto:ClientServicingAM@natixis.com)**

## Délais de traitement

Natixis Investment Managers International s'engage à :

- Accuser réception de toutes les réclamations dans un délai maximum de 10 jours à compter de la date d'envoi de la réclamation (en cas d'envoi postal, le cachet de la poste fait foi), 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 leur 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.
- répondre aux réclamations dans un délai de 2 mois maximum à partir de leur date de leur réception par Natixis Investment Managers International ;
- 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.

## Médiation de l'autorité des marchés

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 ([www.amf-france.org](http://www.amf-france.org)).**

## Politique de réclamation en vue de remboursement de retenue à la source étrangère pour les OPC gérés par Natixis Investment Managers International

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 Légales

Ce document est destiné aux clients de Natixis Investment Managers International. 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 Natixis Investment Managers International. 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 Natixis Investment Managers International à partir de sources qu'elle estime fiables. Natixis Investment Managers International se réserve la possibilité de modifier les informations présentées dans ce document à tout moment et sans préavis. Natixis Investment Managers International 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.

Natixis Investment Managers International - Société de gestion de portefeuilles agréée par l'Autorité des Marchés Financiers sous le n° GP 90-009, société anonyme immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 329 450 738. Siège social: 43 avenue Pierre Mendès France, 75013 Paris.

> Pour en savoir plus :

Rendez-vous sur : [im.natixis.com](https://im.natixis.com)