

***IZNES a établi et maintient opérationnelle une procédure spécifique de traitement des réclamations de ses clients conformément à la réglementation applicable.***

## **Définition du terme « Réclamation »**

Une réclamation est une déclaration d'un client, Société de gestion ou Investisseurs, actant de son mécontentement envers IZNES SAS. Une demande d'information, d'avis, de clarification ou de prestation n'est pas une réclamation.

## **Comment adresser une réclamation à IZNES SAS ?**

Les réclamations doivent être adressées à la personne en charge des réclamations au sein de IZNES SAS, Mr. Jean-Robert Hervy, *Responsable de la conformité pour les services d'investissement*.

Une réclamation peut être adressée :

- Par e-mail, à l'adresse suivante : [jean-robert.hervy@iznes.io](mailto:jean-robert.hervy@iznes.io) en précisant le terme « Réclamation(s) » dans l'objet de l'e-mail.
- Par téléphone au numéro suivant : +33 6 62 66 52 08  
Une confirmation écrite par e-mail ou par courrier sera systématiquement demandée.
- Par courrier écrit, à l'adresse suivante :

IZNES SAS  
A l'attention de Mr. Jean-Robert Hervy  
*Responsable de la conformité pour les services d'investissement*  
20-22 rue Vernier  
75008 Paris

À réception de la réclamation client, le Responsable de la conformité pour les services d'investissement (RCSI) en tant que Directeur Général d'IZNES SAS traitera la réclamation.

Une copie de cette réclamation sera conservée dans un registre dédié à toutes réclamations. Ce registre pourra être communiqué de façon anonymisée au Board d'IZNES SAS.

## Suivi de votre demande et archivage

Un formulaire est disponible afin d'assurer le suivi des différentes réclamations adressées à IZNES SAS. Ce formulaire regroupe les éléments suivants :

- Numéro de la réclamation
- Date de réclamation
- Nom du client
- Description
- Actions
- Résolution
- Date de réponse au client

Toutes les réclamations seront archivées grâce à ce formulaire dans un registre dédié aux réclamations adressées à IZNES SAS. Ces réclamations pourront être aussi retrouvées dans l'outil de suivi clientèle.

Une étude du dossier sera menée afin de récolter tous les renseignements nécessaires à l'étude et la réponse de cette réclamation. Une demande d'information complémentaire pourra être adressée au client afin de pouvoir traiter le dossier.

IZNES SAS s'engage à respecter une entière confidentialité dans le traitement de la réclamation.

## Traitement de votre demande et délai de réponse

IZNES SAS accusera réception de la réclamation dans un délai maximum de dix (10) jours ouvrables, sauf si une réponse a été adressée au client avant ce délai.

Une réponse à la réclamation sera formulée dans un délai maximum de deux (2) mois à compter de la réception de celle-ci, sauf survenance de circonstances particulières qui ne permettraient pas de respecter ce délai.

Dans le cas où IZNES SAS ne pourrait pas apporter une réponse au client dans ce délai, le client sera contacté afin de lui informer de la raison de ce retard et lui indiquer dans quel délai IZNES SAS sera en mesure de lui répondre.

En cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la réclamation, les clients seront informés dans la réponse apportée des voies de recours possibles, en dehors des voies judiciaires usuelles.

## Recours à la médiation de l'Autorité des Marchés Financiers

Si, à la suite de votre réclamation, la réponse apportée par IZNES SAS ne devait pas vous convenir, vous pourrez également saisir le Médiateur de l'AMF. Le cas échéant, vous pourrez vous adresser au Médiateur de l'AMF :

- En remplissant le formulaire de demande de médiation sur le site [www.amf-france.org](http://www.amf-france.org), à la rubrique « [Saisir le médiateur](#) »
- En le contactant par courrier à l'adresse suivante :

Autorité des marchés financiers  
La médiation  
17, place de la Bourse  
75082 Paris Cedex 02

Une charte de la médiation réalisée par l'AMF est disponible sur le site [www.amf-france.org](http://www.amf-france.org), à la rubrique « [Le médiateur de l'AMF](#) ».