



BELEID KLACHTENMANAGEMENT

Februari 2024

—
Vertrouwen
moet je verdienen

Amundi
ASSET MANAGEMENT

Inhoudsopgave

I - Algemene informatie	2
II - Definitie van een claim	2
III - Klachtenafhandeling bij Amundi Asset Management	2
1 - Organisatie van klachtenbehandeling	2
2 - Ontvangst aanvraag	3
3 - Het antwoord naar de klant sturen en de claim afsluiten	3
IV - Beroep op de Ombudsdienst voor financiële diensten	4

I. Algemene informatie

Amundi Asset Management heeft een klachtenbeheersysteem opgezet om ervoor te zorgen dat klachten van klanten op de juiste manier worden behandeld en snel worden opgelost, rekening houdend met hun belangen.

Dit systeem geldt voor alle klanten.

Het doel van dit document is om de aanpak van Amundi Asset Management voor het ontvangen, behandelen en opvolgen van klachten te presenteren, en om klanten te informeren over de mogelijkheid om gebruik te maken van een gratis bemiddelingsdienst.

Het klachtenafhandelingssysteem stelt ons ook in staat om eventuele tekortkomingen of storingen op het gebied van marketing en klantenbescherming op te sporen.

II. Definitie van een claim

Een klacht is een uiting van ontevredenheid van een cliënt over een product of dienst van Amundi Asset Management, waarop moet worden gereageerd.

De betreffende diensten omvatten fondsbeheer, fondsprestaties, juridische of commerciële documentatie, en hebben betrekking op alle producten en diensten die door Amundi Asset Management op de markt worden gebracht en/of worden beheerd.

Uitgesloten zijn verzoeken om informatie of correctie, verduidelijking, of uitingen van verwachtingen of verzoeken om voordelen, die deel uitmaken van de commerciële onderhandelingen en die aanleiding kunnen geven tot kortingen, verlagingen of vrijstellingen die door de betrokken entiteit worden toegekend.

Om in behandeling te kunnen worden genomen, moet een klacht duidelijk de reden van de ontevredenheid vermelden en feitelijke elementen bevatten met betrekking tot een product of dienst aangeboden door Amundi Asset Management.

III. Klachtenbehandeling bij Amundi Asset Management

1. Organisatie van klachtenbehandeling

Amundi Asset Management verbindt zich ertoe alle claims te behandelen in overeenstemming met de volgende principes:

- Transparantie naar de klant
- Objectieve, eerlijke en geharmoniseerde behandeling van klachten
- Gratis toegang tot het schadebehandelingssysteem
- Verwerkingstijd voor een antwoord aangepast aan de complexiteit van de klacht.

2. Ontvangst verzoek

Klanten kunnen hun klacht gratis indienen in de officiële landstaal van hun keuze en in de mededeling moet duidelijk worden vermeld dat het om een klacht gaat. De klant moet de feiten die aanleiding geven tot de klacht in detail uitleggen en alle relevante ondersteunende documenten bijvoegen.

Amundi Asset Management nodigt u uit om eventuele ontevredenheid schriftelijk (brief of e-mail) kenbaar te maken:

- Via de gebruikelijke contactpersoon van de klant, bijvoorbeeld :
 - de adviseur in het bankkantoor waar de klant een rekening heeft, of
 - de distributeur waar de participatiehouder zijn activa aanhoudt, of
 - de vertegenwoordiger van de beheermaatschappij die rechtstreeks contact heeft met de klant.
- Bij Amundi Vermogensbeheer

Per post naar Amundi Asset Management 91-93 boulevard Pasteur 75015 Parijs - Frankrijk

- Per e-mail naar het volgende adres complaints@amundi.com

Elke klacht wordt binnen maximaal 10 werkdagen vanaf de datum waarop de eerste schriftelijke klacht is verzonden, bevestigd (het poststempel geldt als bewijs van ontvangst voor klachten die per post zijn verzonden).

3. Het antwoord naar de klant sturen en het verzoek afsluiten

De klant ontvangt een antwoord binnen maximaal 2 maanden vanaf de datum waarop de eerste schriftelijke klacht is verzonden (de poststempel geldt als bewijs voor klachten die per post zijn verzonden).

Als de analyse van uw klacht echter de tussenkomst van verschillende personen vereist, afhankelijk van het onderwerp of de mate van complexiteit, kan een langere periode nodig zijn.

IV. Beroep doen op de Ombudsdienst voor financiële diensten

Indien alle door Amundi Asset Management aangewende middelen om een klacht op te lossen niet tot een voor de cliënt aanvaardbare oplossing hebben geleid of indien de cliënt binnen 2 maanden na de verzending van de eerste schriftelijke klacht geen antwoord heeft ontvangen, kan de cliënt die niet tevreden is met het antwoord op zijn klacht, de zaak voorleggen aan de Bemiddelingsdienst voor Financiële Diensten :

- door het elektronische formulier op de website van de Financial Services

Ombudsman Service in te vullen:

- <https://www.ombudsfm.be/nl/klacht-indienen>
- of per aangetekende post naar het volgende adres:

Ombudsfm - Dienst bemiddeling financiële diensten - Koning Albert II laan, n°8, bus. 2 - 1000 Brussel België

Amundi* verwijst naar de entiteiten, holdings en kantoren van de Amundi-groep wereldwijd. Alle informatie in dit document kan zonder voorafgaande kennisgeving worden gewijzigd. Amundi wijst elke verantwoordelijkheid af, direct of indirect, die zou kunnen voortvloeien uit het gebruik van de informatie in dit document. De informatie in dit document mag niet worden gekopieerd, gereproduceerd, gewijzigd, vertaald of gedistribueerd zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Amundi, aan derden of entiteiten in een land of rechtsgebied dat Amundi of een van zijn producten zou onderwerpen aan registratievereisten in deze rechtsgebieden of in een land waar het als illegaal zou kunnen worden beschouwd. Dit document is niet bedoeld voor communicatie aan of gebruik door personen, gekwalificeerde beleggers of anderszins, in enig land of rechtsgebied waar dit in strijd zou zijn met wet- of regelgeving.

Het mag niet worden beschouwd als beleggingsadvies. In het bijzonder is dit document niet bedoeld voor inwoners of burgers van de Verenigde Staten van Amerika of "US Persons" zoals gedefinieerd door Regulation S van de Securities and Exchange Commission onder de US Securities Act van 1933.

Amundi Asset Management, Société par Actions Simplifiée (SAS) met een kapitaal van € 1.143.615.555 - Portefeuillebeheerder erkend door de AMF onder nummer GP04000036 - Maatschappelijke zetel: 91-93, boulevard Pasteur - 75015 Parijs - Frankrijk - 437 574 452 RCS Paris. De informatie in dit document wordt geacht juist te zijn op 30 september 2023 (bron: Amundi) - amundi.com