

DOCUMENT D'INFORMATIONS PRECONTRACTUELLES

Face à vous, un professionnel qui s'engage

- ✘ Respecter les dispositions réglementaires et la déontologie tant à l'égard de ses clients que de son environnement professionnel
- ✘ Agir avec loyauté, compétence, diligence et objectivité au mieux des intérêts de ses clients
- ✘ Maintenir en permanence ses connaissances et ses compétences au niveau requis par l'évolution des techniques et du contexte économique et réglementaire
- ✘ S'enquérir de la situation globale de son client, de son expérience et de ses objectifs avant de formuler un conseil
- ✘ Avoir recours à d'autres professionnels quand l'intérêt du client l'exige
- ✘ Communiquer de manière appropriée les informations utiles à la prise de décision par ses clients, ainsi que celles concernant les modalités de sa rémunération
- ✘ Respecter le secret professionnel
- ✘ S'interdire de recevoir des fonds en dehors des honoraires qui lui sont dus
- ✘ Maintenir une totale indépendance capitalistique vis-à-vis de ses partenaires

PRESENTATION DE NOTRE RELATION CLIENT

ÆSOPE désigne l'ensemble des sociétés du groupe et exerce depuis 2000 deux activités principales : ✂

la gestion d'OPCVM via la société ÆSOPE Gestion de Portefeuilles ;

✂ la gestion privée, qui englobe des services de :

- gestion sous mandat, via la société **ÆSOPE Gestion de Portefeuilles (ÆSOPE SGP)** ;
- courtage en assurance via sa filiale **Analyse Et Solutions Patrimoniales ÆSOPE (ÆSOPE Patrimoine)**.
- conseil en investissements financiers sur un périmètre restreint (SCPI, produit défiscalisant...) et la transaction immobilière via sa filiale **ÆSOPE Conseils**

La relation avec nos clients est formatée de la façon suivante :

Entrée en relation

Remise et signature du document d'entrée en relation (deux exemplaires dont un à conserver).

Collecte des informations relatives à la connaissance du client et définition des objectifs. En cas de changement de la situation du client, les informations devront être portées à la connaissance d'ÆSOPE dans les plus brefs délais par le client.

Présentation de la mission

Présentation et validation de l'audit patrimonial ou du Document de Connaissance Client (DCC)

Définition du profil client (questionnaire profil client)

Définition du cadre contractuel de la relation future par la mise en place de la Lettre de Mission

Présentation des préconisations

L'étude patrimoniale complète est composée de deux parties :

- ✂ Un rappel des éléments recueillis dans le DCC ou de l'audit patrimonial
- ✂ Un rapport écrit reprenant les préconisations proposées en fonction des objectifs du client définis dans la lettre de mission.

Suivi des préconisations

Compte tenu des évolutions rapides de l'environnement économique, juridique et fiscal, et des évolutions de la situation personnelle de nos clients, notre rôle s'inscrit dans la durée :

- ✂ Le suivi des placements financiers pourra être défini dans une convention de suivi patrimonial, à défaut le suivi de l'adéquation sera réalisé lors d'un rendez-vous à minima annuel, selon l'un des modes de communication proposés au paragraphe des dispositions réglementaires applicables aux trois entités. La mise à jour complète du DCC et du profil investisseur est à minima formalisé tous les trois ans, à défaut de modifications substantielles de la situation du client

LES COORDONNEES POUR TOUTES LES PRESTATIONS FOURNIES

ÆSOPE

19 rue de Créqui - 69 006 Lyon

www.aesope.fr

Tel : 04.72.69.46.50

Toutes ces coordonnées peuvent être utilisées pour obtenir, sur simple demande, une information indiquée dans ce document comme disponible auprès d'ÆSOPE pour les trois sociétés du groupe. Votre Conseiller est à votre disposition pour vous apporter toutes les informations utiles.

PARTENARIATS

ÆSOPE n'a aucun lien capitalistique et/ou financier avec aucun établissement financier, banque ou compagnie d'assurance, aucun promoteur immobilier, aucun cabinet d'avocat, d'expert-comptable ou étude notariale. ÆSOPE n'a aucune obligation de chiffres d'affaires avec ses partenaires. Des relations d'affaires significatives existent entre la filiale Aesope Conseils et la société Kepler Cheuvreux (partenariat représentant plus de 33% du chiffre d'affaires).

DIRIGEANTS



Olivier DETROIS – Directeur Général des sociétés du Groupe ÆSOPE : ÆSOPE Gestion de Portefeuilles, ÆSOPE Patrimoine, ÆSOPE Conseils

Diplôme de notaire

Diplôme de gestion de patrimoine



Dominique DETROIS

Président – Gérant des sociétés du Groupe ÆSOPE : ÆSOPE Gestion de Portefeuilles, ÆSOPE Patrimoine, ÆSOPE Conseils

Doctorat Sciences Economiques

INFORMATIONS GENERALES - ÆSOPE Société de Gestion de Portefeuilles -

Les informations contenues dans ce document visent à se conformer aux dispositions du Code Monétaire et Financier et les textes pris en application (dont le règlement général de l'Autorité des marchés financiers).

I. Définitions

Dans ce document, les mots suivants désignent :

ÆSOPE : ÆSOPE Gestion de Portefeuilles SAS.

Client : Tous les clients ou prospects d'ÆSOPE.

Service : Tout produit financier ou service d'investissement proposé ou fourni par ÆSOPE à un de ses clients.

Support durable : Un support durable est un courrier ou un courriel (lorsque cela est possible, sur demande écrite du client exclusivement).

II. Agrément et activité d'ÆSOPE

ÆSOPE est une société de gestion de portefeuille agréée par l'Autorité des marchés financiers (« AMF » - 17, place de la Bourse - 75082 Paris Cedex 02 - www.amf-france.org) sous le n° GP 00-010 en date du 25/04/2000, sise au 19 rue de Créqui 69006 LYON. L'agrément d'ÆSOPE porte sur les services d'investissement suivants :

a- La gestion sous mandat

La gestion sous mandat est le fait de déléguer la gestion d'un compte-titres ou d'un PEA à une société de gestion, en l'espèce ÆSOPE. La société de gestion devient seule autorisée à intervenir pour gérer les comptes conformément au profil d'investissement et aux objectifs préalablement définis avec le client.

b- Le conseil en investissements financiers

Le conseil en investissement consiste à fournir des recommandations personnalisées au client, soit à sa demande, soit à l'initiative de ÆSOPE, concernant une ou plusieurs transactions portant sur des instruments financiers. ÆSOPE exerce le service de conseil en investissement non indépendant du fait de la perception de rémunérations de la part des producteurs des produits conseillés. Cette activité est réalisée à ce jour par notre filiale ÆSOPE Conseils telle que détaillé plus loin.

c- Mandat d'arbitrage dans le cadre des contrats d'assurance-vie en Unités de Compte (UC)

La gestion de mandats d'arbitrage est le fait que le client délègue la gestion du portefeuille d'UC à une société de gestion, en l'espèce ÆSOPE. La société de gestion devient autorisée à intervenir pour effectuer les arbitrages sur les unités de compte conformément au profil d'investissement et aux objectifs préalablement définis avec le client.

ÆSOPE commercialise les services principalement en France et communique exclusivement en Français auprès de ses clients. Toute modification substantielle des informations contenues dans ce document et ayant une incidence sur le service fera l'objet d'une communication sur un support durable.

III. Règles de bonne conduite

ÆSOPE est adhérente de l'AFG (Association Française de la Gestion financière), association professionnelle reconnue par l'AMF. ÆSOPE agit d'une manière honnête, loyale et professionnelle qui sert au mieux l'intérêt des clients et favorise l'intégrité du marché.

IV. Dispositif de conformité et de contrôle

ÆSOPE a mis en place un dispositif et une organisation qui contrôle de façon indépendante le bon exercice du service. Ce dispositif, par des procédures adéquates, vise à détecter les risques de non-conformité aux obligations professionnelles et à en minimiser les conséquences.

V. Connaissance et catégorisation des clients, adéquation et caractère approprié du service

ÆSOPE doit pouvoir apporter la preuve de la bonne connaissance de ses clients. A cet effet, il existe un questionnaire portant sur l'identité des clients d'ÆSOPE, leur capacité financière, leur connaissance et leur compréhension des marchés financiers et des services, ainsi que les objectifs qu'ils poursuivent en matière de placement financier et de gestion patrimoniale. En l'absence de réponses à ces questions et d'engagement écrit du client sur leur exactitude, ÆSOPE pourrait se voir dans l'obligation de refuser de fournir le service attendu.

Ce questionnaire a ainsi pour but d'apporter les éléments qui permettent de déterminer la catégorisation des clients et prospects d'ÆSOPE, par degré de protection décroissant : client non-professionnel, client professionnel, contrepartie éligible. Cette catégorisation est communiquée au client sur un support durable.

Enfin, ce questionnaire est la base d'information qui permet à ÆSOPE de procéder à un test d'adéquation du service avec la capacité financière et les objectifs du client ainsi que le caractère approprié du service à la situation générale du client.

ÆSOPE vérifie périodiquement l'adéquation du service fourni au client.

Le traitement fiscal du service dépend de la situation individuelle de chaque client et est susceptible d'être modifié ultérieurement. Il appartient à chaque client de se renseigner sur la fiscalité qui lui est applicable.

VI. Dépositaires, teneurs de compte, délégataires, externalisation du service et partenaires

Les actifs des portefeuilles gérés par ÆSOPE sont déposés chez un prestataire indépendant d'ÆSOPE, dépositaire (CM CIC Securities) ou teneur de compte (Banque de Luxembourg et CM CIC Securities), qui en assure la détention et la conservation. Outre le rôle de conservation des instruments financiers, le dépositaire des OPCVM assure également le contrôle de la régularité des décisions prises par ÆSOPE. L'identité complète de ces prestataires est disponible auprès d'ÆSOPE ou dans le prospectus des OPCVM concernés.

Sauf explicitement précisé dans le prospectus des OPCVM ou dans les mandats, ÆSOPE ne délègue pas la gestion financière. La gestion administrative et comptable (CM CIC AM) des OPCVM est en revanche déléguée à une société indépendante d'ÆSOPE.

Ces contrats d'externalisation n'exonèrent pas ÆSOPE de ses responsabilités en la matière et font l'objet d'un contrôle formalisé de la part d'ÆSOPE. La liste des missions externalisées et des sociétés d'externalisation est disponible auprès d'ÆSOPE.

VII. Information périodique

Les OPCVM gérés par ÆSOPE font l'objet d'un rapport de gestion réglementaire à fréquence semestrielle et annuelle, d'un rapport de gestion financière, à fréquence mensuelle.

Sans préjuger des informations réglementaires que le teneur de compte doit communiquer au client dans le cadre de la détention de ses actifs financiers, l'information périodique sur la gestion des mandats est communiquée au client sur un support durable, soit par ÆSOPE, soit par le teneur de compte du mandat.

Les avis de confirmation des transactions effectuées sur les mandats gérés par ÆSOPE sont édités et transmis par le teneur de compte du mandat. Ces « avis d'opération » sont communiqués au client transaction par transaction.

La réglementation prévoit une information minimum sur la gestion du mandat d'un client non-professionnel, en cours de période, résumée ci-après : valorisation ligne à ligne, y compris les espèces ; montant total des frais de gestion et des coûts associés aux transactions ; dividendes, intérêts et autres paiements ; information sur les droits éventuels relatifs aux instruments détenus.

La méthode de valorisation des portefeuilles retient le dernier cours connu du titre financier à valoriser. Les portefeuilles sont valorisés au minimum mensuellement sauf disposition moins fréquente prévue dans le prospectus de l'OPCVM géré ou dans le mandat.

A défaut d'autres éléments spécifiques d'appréciation et de comparaison, la performance de la gestion d'ÆSOPE se compare à la performance médiane des fonds de la catégorie du palmarès de www.boursorama.com qui se rapproche le plus de la classification réglementaire de l'OPCVM comparé.

VIII. Rémunération

Rémunérations directes : ÆSOPE perçoit les frais liés à la gestion de ses produits et services, directement auprès du porteur ou du client géré.

Dispositif relatif aux rémunérations indirectes perçues par ÆSOPE dans le cadre du service de gestion sous mandat :

ÆSOPE ne percevra pas de rémunérations indirectes de la part des gestionnaires des produits sélectionnés dans le cadre de la gestion de votre portefeuille.

Les prospectus des fonds gérés par ÆSOPE sont disponibles sur son site Internet.

Les prospectus de l'ensemble des fonds souscrits pour votre compte ou conseillés sont disponibles sur simple demande au siège de notre société.

ÆSOPE peut par ailleurs dans le cadre uniquement des missions que lui confie le Teneur de compte, pour l'amélioration du traitement des comptes une rémunération de délégation de traitement de comptes

Une quote-part de la commission de mouvement sur transactions est rétrocédée à ÆSOPE, selon une clé de répartition définie dans la convention entre la société de gestion et le Dépositaire/Teneur de compte.

Par ailleurs, ÆSOPE peut verser une quote-part des frais de gestion perçus à un tiers apporteurs (cabinet de gestion de patrimoine) dans le cas où la relation d'affaires client-société de gestion serait amenée par ce dernier.

Autres avantages non monétaires mineurs perçus par la société de gestion :

ÆSOPE peut recevoir des avantages non monétaires mineurs raisonnables, proportionnés, d'une ampleur limitant sa probabilité d'influencer ses services tels que :

- des informations ou des documents relatifs à un instrument financier ou à un service d'investissement,
- des participations à des conférences ou séminaires concernant les caractéristiques et avantages d'un instrument financier ou d'un service d'investissement,
- des frais de réception ou d'événements dont le montant est faible ou raisonnable.

Ces avantages non monétaires mineurs améliorent le service aux clients et ne sont pas susceptibles d'engendrer de conflit d'intérêts.

IX. Stratégies d'investissement, objectifs de gestion et risques inhérents

Les stratégies d'investissement pratiquées sont détaillées dans un document disponible auprès d'ÆSOPE. Dans tous les cas, ÆSOPE intervient de façon discrétionnaire sur l'ensemble des portefeuilles qu'elle gère. De ce fait, ses décisions d'investissement et de désinvestissement peuvent entraîner des pertes plus ou moins importantes dans les portefeuilles si ces décisions s'avéraient contraires à l'orientation prise par les marchés financiers.

ÆSOPE peut effectivement intervenir directement ou indirectement, notamment au travers d'OPCVM gérés par elle ou par des tiers, sur les marchés financiers d'actions et / ou d'obligations. Les portefeuilles gérés peuvent donc subir des variations plus ou moins importantes à la hausse comme à la baisse, notamment en fonction des variations des cours de bourse et des taux d'intérêts. L'objectif de gestion du portefeuille est précisé dans son prospectus pour les OPCVM et le mandat de gestion signé avec le client pour les comptes sous mandat.

Les risques exposés ci-après sont ceux associés aux instruments financiers gérés ou conseillés, détenus directement ou indirectement dans votre compte ou votre produit d'assurance. Les principaux risques auxquels vous pouvez être exposés sont :

- un risque de perte en capital : la perte en capital se produit lors de la vente d'une part à un prix inférieur à celui payé à l'achat. Le capital initialement investi est exposé aux aléas du marché et peut donc, en cas d'évolution boursière défavorable, ne pas être restitué.
- un risque du marché actions : si les actions ou les indices auxquels le portefeuille est exposé baissent, la valeur liquidative des actions peut baisser.
- un risque de crédit : les portefeuilles peuvent être investis en titres de créances ou obligations et représentent une créance sur les émetteurs. En cas de dégradation de la qualité des émetteurs, ou de faillite, la valeur de ces instruments financiers peut baisser.
- un risque du marché de taux : en cas de hausse des taux d'intérêt, la valeur des produits investis en taux fixe peut baisser.
- un risque lié à la gestion discrétionnaire : la performance des portefeuilles dépendra des sociétés sélectionnées par la société de gestion et l'anticipation de l'évolution des différents marchés. Il existe un risque que ces portefeuilles ne soient pas investis à tout moment sur les valeurs les plus performantes, la performance peut donc être inférieure à l'objectif de gestion.

X. Politique de Best Selection

Exécution des ordres : La politique de Best Selection d'ÆSOPE définit notamment l'importance relative des critères suivants : le prix, le coût, la rapidité, la probabilité de l'exécution et du règlement, la taille, la nature de l'ordre et le coût total en ce qui concerne les ordres sur les portefeuilles des clients non-professionnels.

ÆSOPE n'est pas directement responsable de l'exécution des ordres sur les marchés financiers car elle utilise les services d'intermédiaires agréés et spécialisés en la matière. De ce fait, les critères de la politique d'exécution des ordres ont été utilisés afin de sélectionner, par classe de titres financiers, les intermédiaires auxquels les ordres sont transmis. ÆSOPE procède à un examen au moins annuel de cette politique de sélection des intermédiaires.

La politique de meilleure sélection des intermédiaires, ainsi que la liste des intermédiaires sont disponibles auprès d'ÆSOPE.

Prestataires de recherche : Dans le cadre de son activité de gestion de portefeuille pour le compte de tiers, les frais de recherche obligatoire (tout matériel ou service permettant de se former une opinion sur des instruments financiers, des actifs, des émetteurs, des marchés...) seront pris en charge par ÆSOPE.

Toutefois, le client sera amené à payer la recherche Actions (via le compte RPA ouvert par ÆSOPE).

ÆSOPE Patrimoine – PRESENTATION -

I. Présentation

ÆSOPE Patrimoine, SARL unipersonnelle au capital de 15 700 €, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Lyon sous le numéro 423158237 est une société de conseil en stratégie patrimoniale dont le siège social est situé au 17 rue Barrème, à Lyon (69006), immatriculé au registre unique des intermédiaires en assurance, banque et finance (ORIAS) sous le numéro 07001178 (www.orias.fr) pour l'activité de courtier en assurance.

II. Activité de courtage en assurance (COA) – Conseil en assurance

ÆSOPE Patrimoine, agissant au nom et pour le compte du Client, est chargé d'identifier l'assureur ainsi que le(s) contrat(s) d'assurance correspondant à vos besoins et objectifs, ainsi que d'assurer son rôle d'intermédiaire entre le client et l'assureur, dans le cadre du conseil, de la souscription. AËSOPE Patrimoine est adhérent de la CNCEF ASSURANCE 103 boulevard Haussmann 75008 PARIS 08, association agréée par l'ACPR, pour l'activité de courtage en assurance.

Courtier assurance positionné dans la catégorie "b" au sens de l'article L 521-2 II. 1° b) du Code des assurances et à ce titre, n'est pas soumis à une obligation contractuelle de travailler exclusivement avec une ou plusieurs entreprises d'assurance sans être en mesure de fonder son analyse sur un nombre suffisant de contrats d'assurance offerts sur le marché. L'intermédiaire n'est pas non plus soumis à une obligation contractuelle de travailler exclusivement avec une ou plusieurs entreprises d'assurance. Pour ce contrat, **ÆSOPE Patrimoine** fonde son analyse sur un nombre restreint de contrats présents sur le marché et les noms des entreprises d'assurance avec lesquelles il travaille sont présentées à la page suivante.

Le conseil apporté en matière d'assurance vie correspond au niveau 1 des modalités de conseil définies par la Directive sur la Distribution d'Assurance (DDA). A ce titre, le conseil se doit donc de proposer un contrat approprié pour le client, tout en tenant compte de sa situation financière, de ses objectifs d'investissement, ainsi que de ses connaissances et de son expérience en matière financière.

Les motivations du conseil peuvent être synthétiques et standardisées mais doivent permettre au client une compréhension aisée. Les motivations doivent donc être claires et compréhensibles.

III. Tous nos partenaires



IV. Rémunération

ÆSOPE Patrimoine sera amené à percevoir une rémunération sous forme de commissions ou rétrocommissions de frais par les établissements partenaires assureurs et les plateformes d'investissement dont le client aura souscrit les produits.

V. Assurance responsabilité civile professionnelle et Garantie Financière

Assurance de Responsabilité Civile Professionnelle Police N° RD01882919M.
AIG Europe SA - 35 D Avenue J.F.Kennedy, L-1855, Luxembourg

VI. Autorité de contrôle

ACPR : Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris.

HYPERLINK : "<https://acpr.banque-france.fr/>"<https://acpr.banque-france.fr>

I. Présentation

ÆSOPE Conseils, SARL au capital de 10 000 €, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Lyon sous le numéro 489697268 est une société de conseil en stratégie patrimoniale dont le siège social est situé au 17 rue Barrême, à Lyon (69006), immatriculé au registre unique des intermédiaires en assurance, banque et finance (ORIAS) sous le numéro 13000497 (HYPERLINK "<http://www.orias.fr>") en tant que conseiller en investissements financiers.

La SARL ÆSOPE CONSEILS entretient avec la SAS ÆSOPE Gestion de Portefeuilles, dont elle est la société fille, une relation significative de nature commerciale.

II. Présentation des activités exercées

Transaction immobilière et fonds de commerce

Titulaire de la carte professionnelle de transaction sur immeubles et fonds de commerce n° CPI69012017000021621 délivrée par la CCI de Lyon Métropole Saint-Étienne Roanne.

Ne peut recevoir aucun fonds, effet ou valeur.

III. Rémunération

Transaction immobilière et fonds de commerce

ÆSOPE Conseils est rémunéré par le client sur la base d'un pourcentage de commissions liée à son activité

IV. Assurance responsabilité civile professionnelle et garantie financière

Assurance de Responsabilité Civile Professionnelle Police N° 127 122 483.

MMA IARD Assurances Mutuelles/ MMA IARD, 14 boulevard Marie et Alexandre OYON – 72030 LE MANS cedex 9.

Montant de la garantie pour l'activité immobilière sans maniement ni détention de fonds : 110 000 € par année d'assurance.

V. Autorité de contrôle

Pour l'activité de transaction immobilière :

▪ DGCCRF

La Direction Générale de la concurrence, consommation et de la répression des fraudes, 56 bvd Vincent Auriol

Télédoc 042, 75013 Paris Cedex 13

HYPERLINK "<https://www.economie.gouv.fr/dgccrf>"

ÆSOPE – Dispositions réglementaires applicables aux trois entités -

I. Politique de gestion des conflits d'intérêts

Un conflit d'intérêts survient lorsqu'une situation pourrait porter atteinte aux intérêts d'un ou plusieurs clients. Afin de prévenir de la meilleure façon possible les conflits d'intérêts potentiels, ÆSOPE a rédigé une politique en la matière, disponible auprès d'ÆSOPE ou sur le site internet www.aesope.fr. Cette politique a pour but la détection de tels conflits et leur neutralisation par des mesures appropriées. Si ÆSOPE ne parvenait pas à neutraliser un conflit d'intérêts, elle en informerait ses clients sur un support durable.

II. Protection des données personnelles

Dans le cadre de nos relations professionnelles, nous sommes amenés à collecter, traiter et détenir des informations vous concernant.

Ces données personnelles sont collectées, selon le cas, sur des bases légales différentes (votre consentement, la nécessité contractuelle, le respect d'une obligation légale et/ou encore l'intérêt légitime du Responsable de traitement).

Leur traitement a pour finalité de nous permettre de disposer des informations utiles et nécessaires vous concernant vous et vos proches pour assurer nos prestations de conseil en investissement financier dans le cadre de nos relations contractuelles et commerciales.

Les informations collectées sont susceptibles d'être transmises d'une manière générale à nos partenaires dont notamment nos partenaires informatiques, financiers et compagnies d'assurance et tenues à la disposition de l'AMF qui pourra les consulter dans le but notamment de contrôler le respect, par ÆSOPE, de ses obligations professionnelles ou le respect de l'intégrité et de la transparence des marchés financiers.

Les données collectées vous concernant vous seront conservées pendant toute la durée de nos relations contractuelles et ensuite en archive pendant un délai de cinq (5) ans, à défaut des délais plus courts ou plus longs spécialement prévus notamment en cas de litige.

Vous disposez sur ces données d'un droit d'accès, de rectification, et limitation, ainsi que d'un droit d'opposition et de portabilité conformément à la loi. Si vous souhaitez exercer ces droits, vous pouvez nous contacter à l'adresse électronique suivante : karine.mathieu@aesope.fr

Vous disposez également du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

III. Lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme

ÆSOPE est soumise au respect des règles liées à ses activités régulées, incluant, le cas échéant, des déclarations obligatoires à Tracfin, la cellule de renseignement financier française, aussi qu'aux autorités régulatrices. En conséquence, ÆSOPE se doit notamment, mais pas uniquement, de collecter auprès de ses clients des justificatifs sur leur identité et la provenance de leurs fonds.

IV. Informations relatives au traitement des réclamations

En cas de litige ou de réclamation du client, ÆSOPE et son Client s'engagent à rechercher en premier lieu un arrangement amiable.

Le Client est invité à se rapprocher de son interlocuteur habituel.

S'il n'a pas reçu de réponse satisfaisante, il peut adresser un courriel ou un courrier à :

ÆSOPE Gestion de Portefeuilles	ÆSOPE Analyse et Solutions Patrimoniales	ÆSOPE Conseils
Service Réclamations Clients – A l'attente de Karine Mathieu 19 Rue de Créqui 69006 Lyon karine.mathieu@aesope.fr 04 72 69 48 18*	A l'attention de Olivier Detrois 19 Rue de Créqui 69006 Lyon olivier.detrois@aesope.fr 04 72 69 48 18*	A l'attention de Olivier Detrois 19 Rue de Créqui 69006 Lyon olivier.detrois@aesope.fr 04 72 69 48 18*

**Toute réclamation transmise par téléphone doit donner lieu à une confirmation écrite sauf si une réponse peut être apportée immédiatement par son interlocuteur.*

ÆSOPE mettra tout en œuvre pour répondre dans les meilleurs délais. En tout état de cause, la société accusera réception de la réclamation dans un délai maximum de 10 jours ouvrables à compter l'envoi de la réclamation, sauf si une réponse peut être apportée dans ce délai.

Une réponse à la réclamation sera formulée dans un délai maximum de 2 mois à compter de la date d'envoi de la réclamation, sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées.

En cas d'insatisfaction quant aux suites données à la réclamation, le client peut contacter l'AMF dans le cadre de la gestion sous mandat, de la gestion collective (**ÆSOPE Gestion de Portefeuilles**) et le conseil en investissement (**ÆSOPE Conseils**) dans un délai de 2 mois à compter de l'envoi d'une première réclamation écrite adressée à l'entité concernée (recours est gratuit) :

Médiateur de l'AMF – Madame Marielle COHEN-BRANCHE
Autorité des marchés financiers
17, place de la Bourse 75 082 Paris cedex 02

En cas d'insatisfaction quant aux suites données à la réclamation, le client peut contacter le médiateur CMAP pour les différents relatifs à l'activité de courtage en assurance (**ÆSOPE Patrimoine**) et l'immobilier (**ÆSOPE Conseils**).

Le médiateur du Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris (CMAP) pour les autres activités,
Service Médiation de la consommation,
39 avenue Franklin D. Roosevelt 75008 PARIS
Médiateurs : Christophe AYELA, Jean-Marc BLAMOUTIER, Catherine BOINEAU, Gilles CHARLOT, Michel GUIGAL (<http://www.mediateur-conso.cmap.fr> – consommation@cmap.fr)
HYPERLINK <https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur>

En cas d'échec d'une solution amiable, le litige pourrait être porté devant les tribunaux compétents.

V. Modes de communication proposés avec le client

ÆSOPE propose d'assurer le suivi par différents moyens, tels que :

- Téléphone
- Rdv physique
- Courrier postal
- Courrier électronique
- Visio conférence

Ce document m'a été remis lors de notre premier rendez-vous le