

1. DISPOSITIF DE CONFORMITÉ, DE CONTRÔLE INTERNE ET DE MAITRISE DES RISQUES

IRIS Finance a mis en place une politique, un dispositif et une organisation dans les conditions prévues par le Règlement Général de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF), afin de contrôler de façon indépendante le bon fonctionnement de ses services d'investissement. Le dispositif mis en place, s'appuyant sur des procédures et des pratiques adaptées, vise à détecter les risques de toutes natures, notamment les risques opérationnels et les risques de non-conformité aux obligations professionnelles, à traiter les causes de ces risques et, s'ils ne peuvent être évités, à réduire leurs conséquences.

IRIS Finance a mis en place un dispositif et une organisation qui lui permettent de contrôler de façon indépendante l'adéquation du service rendu au besoin du client. Elle a mis également en place une politique de gestion des réclamations afin de répondre, dans les conditions prévues par la réglementation professionnelle, à d'éventuelles manifestations de mécontentement de la part de ses clients.

2. TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS DES CLIENTS

Les clients peuvent adresser leurs réclamations par courrier aux coordonnées indiquées au II ou par mail en les transférant directement sur l'adresse de messagerie suivante : reclamations@iris-finance.com. IRIS Finance accusera réception de toute réclamation dans un délai maximum de 10 jours ouvrables, sauf si une réponse devait être adressée dans l'intervalle. En tout état de cause, IRIS Finance répondra à toute réclamation dans un délai maximum de 2 mois à compter de sa réception. Si toutefois la réponse de IRIS Finance ne devait pas donner satisfaction, le médiateur de l'Autorité des Marchés Financier peut être saisi gratuitement à l'adresse suivante : Autorité des Marchés Financiers - Médiateur de l'AMF - 17 place de la Bourse - 75082 Paris Cedex 02, ou par formulaire électronique accessible sur le site internet de l'AMF, http://www.amf-france.org/Formulaires-et-declarations/Contact.html?lst_select_form_theme_id=mediation.