

POLITIQUE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

Préambule

Conformément aux dispositions réglementaires qui lui sont applicables, TALENCE PATRIVAL (la « Société de Gestion ») a mis en place un dispositif de traitement des réclamations en provenance de sa clientèle, visant une gestion efficace, transparente et homogène de celles-ci. Ce dispositif s'applique ainsi à tous les clients de la Société de Gestion sans distinction.

Traitement et suivi des réclamations

Tout client souhaitant faire part à la Société de Gestion de son mécontentement au regard des services qui lui sont rendus est invité à l'adresser :

- > Par courrier électronique, à l'adresse : serviceclients@patrival.fr
- > Par voie postale, à l'adresse : TALENCE PATRIVAL, Parc des Trois Chênes, 29 bis avenue de la Marne, 59290 Wasquehal (France)

A la réception d'une réclamation, TALENCE PATRIVAL s'engage à en accuser réception sous 10 jours ouvrables à compter de sa formulation, puis à y apporter une réponse dans les meilleurs délais et, en tout état de cause, sous 2 mois maximum suivant la date d'envoi de ladite réclamation, sauf survenance de circonstances particulières dument justifiées.

Dans l'éventualité où la Société de Gestion n'est pas en mesure d'apporter une réponse dans ce délai, la raison de ce retard est clairement communiquée, et il est précisé sous quel délai celle-ci sera en mesure de répondre.

Le traitement des réclamations adressées à la Société de Gestion est gratuit.

Recours

Dans le cas où la Société de Gestion ne parviendrait pas à apporter une réponse satisfaisante à la suite de la requête réalisée selon les modalités indiquées dans la section précédente, le client peut recourir au service du médiateur compétent, à savoir :

- > Dans le cas où la réclamation porte sur un instrument financier¹ ou un service d'investissement² :

Autorité des marchés financiers
A l'attention du Médiateur de l'AMF
17 place de la Bourse
75082 Paris Cedex 02
ou en ligne, sur le site : www.amf-france.org/fr/le-mediateur

- > Dans le cas où la réclamation porte sur un produit d'assurance (tel qu'un contrat d'assurance-vie ou de capitalisation) :

La Médiation de l'Assurance
TSA 50110, 75441 Paris Cedex 09
ou en ligne, sur le site : www.mediation-assurance.org

¹ Sont désignés ici un titre ou un contrat financier tel que les actions, les titres de créances (dont les obligations), les parts d'organisme de placement collectif, les options, les warrants, etc. Un instrument financier peut être coté ou non. (source : www.amf-france.org/fr/lexique). Les instruments financiers sont désignés à l'article L. 211-1 du Code monétaire et financier.

² Les services d'investissement sont rendus par un intermédiaire financier, un prestataire de services d'investissement (PSI), c'est-à-dire par un professionnel à qui les investisseurs doivent s'adresser pour faire un investissement sur un marché financier. Il peut s'agir par exemple de passer un ordre de bourse, de souscrire un fonds d'investissement ou de bénéficier d'un conseil financier. Les PSI sont agréés par l'AMF. (source : www.amf-france.org/fr/lexique). Les services financiers sont définis aux articles L. 321-1 et suivants du Code monétaire et financier.