

Traitement des réclamations

Le présent document, établi conformément à l'article 313-8 du Règlement Général de l'AMF et l'instruction AMF n°2012-07, est destiné à informer la clientèle de Talence Gestion de sa procédure de traitement des réclamations.

Cette procédure concerne toutes les réclamations, quel que soit le client, le produit ou service mis en cause et la nature de la réclamation.

Une réclamation est la manifestation d'un mécontentement, exprimée envers TALENCE GESTION par un client, son représentant, ou un intermédiaire, en lien avec le ou les services d'investissement qui vous ont été fournis (gestion sous mandat, conseil en investissement, commercialisation de contrats d'assurance) ou la souscription de l'un de nos OPC, à laquelle doivent être apportées une réponse et/ou une action.

Toute demande d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation sera traitée dans les meilleurs délais mais n'est pas considérée comme une réclamation.

1. Vous pouvez à tout moment adresser votre réclamation

Toute réclamation, quel que soit le canal de communication, et quel que soit le pays d'émission et la langue, est prise en compte et traitée dans les meilleurs délais.

La personne en charge du traitement des réclamations au sein de TALENCE GESTION est Madame Nathalie VIEL, Responsable de la Conformité et du Contrôle Interne.

Les modalités de saisine de la personne en charge du traitement des réclamations sont :

Par courrier : TALENCE GESTION
Madame Nathalie VIEL – Réclamation
38 avenue Hoche - 75008 PARIS

Par téléphone (ligne non surtaxée) : France : 33(1) 83 96 31 50

Par fax : 33 (1) 40 70 16 67

Par courrier électronique : n.viel@talencegestion.fr

Nous vous recommandons d'adresser votre réclamation par courrier avec accusé de réception.

2. Délais de traitement des déclarations :

Concernant les réclamations concernant un porteur de parts d'OPC et/ou un client non professionnels, existant ou potentiel, si nous ne pouvons répondre à votre demande dans les dix (10) jours ouvrés, nous accuserons réception de votre réclamation, une réponse (qui peut être favorable ou non) devant vous être apportée au plus tard dans les deux (2) mois à compter de la date de réception de votre demande sauf survenance de circonstances particulières justifiées.

Nous vous tiendrons informés lorsque, du fait de circonstances particulières, les délais sur lesquels nous nous sommes engagés pour vous apporter une réponse ne pourront pas être respectés.

Concernant les demandes de réclamation d'autres interlocuteurs / partenaires, elles seront traitées dans les meilleurs délais.

3. Coût

Le traitement de votre réclamation par nos services est gratuit. Vous ne supporterez donc aucun coût spécifique (frais de dossier, de recherche ou autre ...) lié au traitement de votre réclamation.



4. Médiation

En cas d'insatisfaction quant aux suites données à votre réclamation, vous pouvez saisir les services de médiation ci-dessous.

En application de l'article L612-2 du Code de la consommation, le Médiateur n'est pas habilité à intervenir lorsque :

- le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement au près du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat ;
- la demande est manifestement infondée ou abusive ;
- le litige a été précédemment ou est actuellement examiné par un autre Médiateur ou par un tribunal ;
- le consommateur a introduit sa demande auprès du Médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel ;
- le litige n'entre pas dans le champ de compétence du Médiateur.

Médiateur de l'AMF

Le Médiateur peut être saisi par tout épargnant, personne physique ou morale, quel que soit le montant du préjudice, sous réserve qu'aucune procédure judiciaire n'ait été engagée.

La médiation est un service public gratuit prévu par la loi. L'intervention du Médiateur offre une ultime occasion de résoudre amiablement un litige en matière financière à l'aide d'un tiers indépendant et impartial. Le recours au médiateur est encadré par une charte, disponible sur le site internet de l'Autorité des marchés financiers (www.amf-france.org).

Nous attirons votre attention sur le fait que le Médiateur de l'AMF n'est pas compétent en matière fiscale, d'assurance-vie et d'opérations bancaires (agios, prêts, découverts, etc.), et qu'il ne se prononce pas sur l'intérêt que présente un placement particulier.

Pour saisir le Médiateur de l'AMF deux possibilités :

Adresser un courrier par voie postale à :
Autorité des marchés financiers
Le Médiateur
17, place de la Bourse
75082 Paris Cedex 02

Par voie électronique : le formulaire de saisine est disponible sur le site internet :

www.amf-france.org.

Médiation de l'Assurance

Un consommateur en litige avec une société ou une mutuelle d'assurances peut faire appel au service de réclamation de la société d'assurances auprès de laquelle le contrat a été souscrit.

Si le litige persiste après épuisement des procédures internes de traitement des réclamations propres à la société d'assurances, la Médiation de l'Assurance peut alors être saisie, à condition qu'aucune action judiciaire n'ait été engagée. La procédure de médiation est gratuite, écrite et confidentielle.

La saisine de la Médiation de l'Assurance suspend le délai légal de la prescription en assurance qui est de deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Cela signifie que dans le cas où vous ne seriez pas d'accord avec l'avis rendu par la Médiation de l'Assurance, vous pourriez engager une action contre votre assureur dans ce délai sans être pénalisé par le temps de traitement du dossier en médiation.

Pour saisir la Médiation de l'Assurance deux possibilités :

Adresser un courrier par voie postale à :
La Médiation de l'Assurance
TSA 50 110
75 441 Paris cedex 09

Par voie électronique : le formulaire de saisine est disponible sur le site internet :

www.mediation-assurance.org.

MAJ : 24/10/2016