



Politik zur Behandlung von Reklamationen

In Übereinstimmung mit den geltenden Vorschriften hat TOCQUEVILLE FINANCE einen normativen Rahmen geschaffen, der an die Behandlung von Beschwerden angepasst ist, die von ihren bestehenden oder potenziellen Kunden eingereicht werden. Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenlos, TOCQUEVILLE FINANCE erhebt keine Gebühren.

Perimeter

Dieses Verfahren gilt für alle von TOCQUEVILLE FINANCE erbrachten Verwaltungstätigkeiten und Anlagendienstleistungen, insbesondere für :

- Kollektive Verwaltung ;
- Portfolioverwaltung im Auftrag Dritter;
- Anlageberatung;
- Weiterleitung und Übermittlung von Aufträgen;
- Vermittlung von Rechnungseinheiten im Rahmen von Lebensversicherungs- oder Kapitalisierungsverträgen Kapitalisierungsverträgen;
- Vermittlung von Lebensversicherungen.

Definition

Eine Reklamation ist eine Unzufriedenheitserklärung des Kunden gegenüber dem Gewerbetreibenden. Eine Bitte um Information, Beratung, Klärung, Dienstleistung oder Leistung ist keine Beschwerde.

Adressierung einer Beschwerde an TOCQUEVILLE FINANCE

Beschwerden können an TOCQUEVILLE FINANCE gerichtet werden:

- Per Post an die folgende Adresse: TOCQUEVILLE FINANCE - Direction de la Conformité and Internal Control Department - 34 rue de la Fédération - 75015 Paris;

TOCQUEVILLE FINANCE Politik zur Behandlung von Reklamationen

- per E-Mail an Ihren üblichen Ansprechpartner bei der Verwaltungsgesellschaft;

Fristen

TOCQUEVILLE FINANCE bestätigt den Eingang Ihrer Reklamation innerhalb von höchstens 10 Werktagen ab dem Datum des Eingangs Ihrer Reklamation, es sei denn, Sie haben innerhalb dieser Frist eine Antwort erhalten.

Eine Antwort auf Ihre Beschwerde wird innerhalb von höchstens 2 Monaten ab dem Datum des Eingangs Ihrer Beschwerde formuliert, es sei denn, es liegen besondere, ordnungsgemäß begründete Umstände vor.

Sollte TOCQUEVILLE FINANCE nicht in der Lage sein, Ihnen innerhalb dieser Frist eine Antwort zu geben

Falls TOCQUEVILLE FINANCE nicht in der Lage sein sollte, Ihnen innerhalb dieser Frist eine Antwort zu geben, werden Sie über den Grund für diese Verzögerung und die voraussichtliche Bearbeitungszeit Ihrer Forderung informiert.

Sprache

Kunden oder Anteilinhaber von OGA, die in einem anderen Mitgliedstaat der Europäischen Union ansässig sind, können ihre Beschwerde in der Sprache ihrer Wahl einreichen.

Die Europäische Union kann ihre Beschwerde in einer der Amtssprachen der Mitgliedstaaten richten in denen die von TOCQUEVILLE FINANCE verwalteten OGA vertrieben werden oder die Anlagedienstleistungen

Anlagedienstleistungen erbracht werden.

Bearbeitung der Beschwerde

Ihre Beschwerde wird von der für die Kundenbeziehungen zuständigen Abteilung bearbeitet. Der Leiter der Abteilung Compliance und interne Kontrolle von TOCQUEVILLE FINANCE nimmt an der Validierung der Antwort auf Ihre Beschwerde teil, um sicherzustellen, dass diese angemessen ist, den Vorschriften entspricht und Ihre Interessen berücksichtigt.

Regress

Falls Sie mit der Bearbeitung Ihrer Beschwerde nicht zufrieden sind, können Sie sich im Rahmen der Verwaltung für Dritte an die Marchés Financiers (AMF) oder im Rahmen der Vermittlung von Lebensversicherungen an den Médiateur de l'Assurance wenden.

AMF-Kontaktdaten

TOCQUEVILLE FINANCE Politik zur Behandlung von Reklamationen

Médiateur de l'AMF

Autorité des Marchés Financiers

17, place de la Bourse

75082 Paris cedex 02

<https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur>

Kontaktinformationen für den Versicherungsvermittler

Le Médiateur de l'Assurance

Pôle PLANETE CSCA

TSA 50110

75 441 PARIS CEDEX 09

Per E-Mail: le.mediateur@mediation-assurance.org

Schutz der persönlichen Daten

Die im Rahmen der vorliegenden Richtlinie gesammelten Daten werden von TOCQUEVILLE FINANCE in ihrer Eigenschaft als Verantwortlicher für die Datenverarbeitung verarbeitet. Der Zweck der Verarbeitung ist die Verwaltung von Forderungen (Rechtsgrundlage für die Verarbeitung: Erfüllung einer gesetzlichen Verpflichtung, der das Unternehmen unterliegt, Artikel 6.1.c der RGPD).

Um mehr über Ihre Rechte nach der Datenschutzrichtlinie (insbesondere Ihr Recht auf Auskunft, Berichtigung, Löschung oder Einschränkung) und die Art und Weise, wie TOCQUEVILLE FINANCE Ihre personenbezogenen Daten verarbeitet, zu erfahren, können Sie unsere Datenschutzrichtlinie auf unserer Website www.tocquevillefinance.fr im Abschnitt Datenschutz einsehen.