



## Politique de traitement des réclamations

Conformément à la réglementation en vigueur, TOCQUEVILLE FINANCE a mis en place un cadre normatif adapté au traitement des réclamations adressées par ses clients, existants ou potentiels. Le traitement des réclamations est gratuit, aucun frais ne sera facturé par TOCQUEVILLE FINANCE.

### Périmètre

Cette politique s'applique à l'ensemble des activités de gestion et des services d'investissements fournis par TOCQUEVILLE FINANCE, et notamment :

- La gestion collective ;
- La gestion de portefeuille pour compte de tiers ;
- Le conseil en investissement ;
- Le routage transmission d'ordres ;
- L'arbitrage d'unités de compte dans le cadre de contrats d'assurance-vie ou de capitalisation ;
- Le courtage en assurance-vie.

### Définition

On entend par réclamation une déclaration actant du mécontentement du client envers le professionnel.

Une demande d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation n'est pas une réclamation.

### Adresser une réclamation à TOCQUEVILLE FINANCE

Les réclamations peuvent être adressées à TOCQUEVILLE FINANCE :

- Par courrier à l'adresse suivante : TOCQUEVILLE FINANCE - Direction de la Conformité et du Contrôle Interne – 36 Quai Henri IV – 75 004 Paris ;
- Par courrier électronique à votre interlocuteur habituel au sein de la société de gestion ;



## **Délais**

TOCQUEVILLE FINANCE accusera réception de votre réclamation dans un délai de 10 jours ouvrables maximum à partir de la date d'envoi de votre réclamation, sauf si une réponse vous a été faite dans ce délai.

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

Dans l'éventualité où TOCQUEVILLE FINANCE ne serait pas en mesure de vous apporter une réponse dans ce délai, vous serez informé de la raison de ce retard et du délai de traitement estimé de votre réclamation.

## **Langue**

Les clients ou porteurs de parts/actionnaires d'OPC résidant dans un autre Etat membre de l'Union Européenne peuvent adresser leur réclamation dans l'une des langues officielles des Etats membres dans lesquels les OPC gérés par TOCQUEVILLE FINANCE sont commercialisés ou les services d'investissement fournis.

## **Le traitement de la réclamation**

Votre réclamation est prise en charge par la Direction en charge de la relation client. Le Responsable de la Conformité et du Contrôle Interne de TOCQUEVILLE FINANCE participe à la validation de la réponse apportée à votre réclamation afin de s'assurer qu'elle est adéquate, conforme à la réglementation et dans le respect de vos intérêts.

## **Recours**

En cas d'insatisfaction quant aux suites données à votre réclamation, vous pouvez contacter l'Autorité des Marchés Financiers (AMF) dans le cadre de la gestion pour compte de tiers ou Le Médiateur de l'Assurance dans le cadre de l'activité de courtage en assurance-vie.

## Coordonnées AMF



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>

#### Coordonnées du Médiateur de l'Assurance

Le Médiateur de l'Assurance  
Pôle PLANETE CSCA  
TSA 50110  
75 441 PARIS CEDEX 09

Par mail : [le.mediateur@mediation-assurance.org](mailto:le.mediateur@mediation-assurance.org)

#### **Protection des données à caractère personnel**

Les données collectées dans le cadre de la présente politique sont traitées par TOCQUEVILLE FINANCE en qualité de Responsable de Traitement. Le traitement a pour finalité la gestion des réclamations (base légale du traitement : respect d'une obligation légale à laquelle la société est soumise article 6.1.c du RGPD).

Pour en savoir plus sur vos droits RGPD (notamment votre droit d'accès, de rectification, d'effacement ou de limitation) et la manière dont TOCQUEVILLE FINANCE traite vos données à caractère personnel, vous pouvez consulter notre Politique de confidentialité et de protection des Données Personnelles disponible sur notre site [www.tocquevillefinance.fr](http://www.tocquevillefinance.fr) rubrique Protection des données.