

Traitement des réclamations

Le traitement des réclamations est gratuit, aucun frais ne sera facturé par TOCQUEVILLE FINANCE S.A. ou sa filiale TOCQUEVILLE FINANCE COURTAGE ASSURANCE.

Périmètre

Cette procédure s'applique pour l'ensemble des activités de gestion et d'investissement réalisés par TOCQUEVILLE FINANCE S.A. et sa filiale, à savoir :

- La gestion collective ;
- La gestion privée sous mandat ;
- 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 (cf. instruction AMF n° 2012-07 du 13 juillet 2012).

Adresser une réclamation à TOCQUEVILLE FINANCE S.A. ou sa filiale

Les réclamations peuvent être adressées à TOCQUEVILLE FINANCE S.A. ou sa filiale :

- Par courrier à l'adresse suivante : TOCQUEVILLE FINANCE - Direction de la Conformité et du Contrôle Interne – 34 rue de la Fédération – 75015 Paris ;
- Par téléphone au numéro suivant : 01.56.77.33.57
- Ou auprès de votre interlocuteur habituel au sein de la société de gestion ou de sa filiale.

Délais

TOCQUEVILLE FINANCE S.A. ou sa filiale accusera réception de votre réclamation dans un délai de 10 jours ouvrables maximum à partir de la date de réception de votre réclamation, sauf si une réponse vous a été faite avant ce délai.

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

Dans l'éventualité où TOCQUEVILLE FINANCE S.A. ou sa filiale 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 non professionnels ou porteurs de parts ou actionnaires d'OPCVM 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 OPCVM gérés par TOCQUEVILLE FINANCE S.A. sont commercialisés ou les services d'investissement fournis.

Recours

En cas d'insatisfaction quant aux suites données à votre réclamation, vous pouvez contacter l'AMF dans le cadre de la gestion pour compte de tiers ou l'ACP dans le cadre de l'assurance-vie.

Coordonnées AMF

Médiateur de l'AMF
Autorité des Marchés Financiers
17, place de la Bourse
75082 Paris cedex 02

Coordonnées ACP

Autorité de Contrôle Prudentiel
DCPC /SIR
61, rue Taitbout
75436 Paris cedex 09