



Généralités

Talence Gestion a mis en place un dispositif de gestion des réclamations clients visant à traiter de manière efficace, transparente et harmonisée les réclamations de ses clients, conformément à la réglementation applicable.

Ce dispositif s'applique à tous les clients sans distinctions.

Définition de la réclamation

Une réclamation se définit comme l'expression écrite ou réceptionnée par tout moyen traçable, actant du mécontentement d'un client et qui porte sur la fourniture d'une prestation ou d'un service d'investissement.

Traitement des réclamations chez Talence Gestion

Talence Gestion s'engage à traiter toute réclamation émanant d'un client selon les principes ci-après :

- transparence à l'égard du client ;
- accès gratuit au dispositif de traitement des réclamations ;
- objectivité ;
- délai de traitement de la réponse approprié eu égard à la complexité de la réclamation. Pour chaque réclamation, Talence Gestion communiquera au client le délai dans lequel il s'engage à apporter une réponse (de 10 jours ouvrables à 2 mois maximum sauf circonstances particulières dûment justifiées). En cas d'une résolution complexe entraînant un dépassement de ce délai, le client en sera rapidement notifié.

La communication envoyée par le client doit clairement indiquer qu'elle constitue une réclamation.

La réclamation doit être envoyée par courrier ou courriel à :

Talence Gestion
Bruno Quiniou – RCCI
38, avenue Hoche
75008 PARIS
b.quiniou@talencegestion.fr



Médiation

Si un client n'est pas satisfait de la réponse apportée à sa réclamation, il peut solliciter une médiation.

Si la réclamation porte sur un service d'investissement fourni par Talence Gestion, une demande de médiation pourra être transmise au médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF).

Pour saisir le médiateur de l'AMF, deux possibilités sont offertes :

- par courrier postal à l'adresse suivante :
Médiateur de l'AMF Autorité des marchés financiers
17, place de la Bourse
75082 PARIS CEDEX 02
- par voie électronique en remplissant un formulaire de demande de médiation en ligne sur le site internet de l'AMF

Si la réclamation porte sur l'activité de courtage en assurance de Talence Gestion, une demande de médiation pourra être transmise au médiateur de l'assurance.

Pour saisir le Médiateur de l'Assurance, deux possibilités sont offertes :

- par courrier postal, en envoyant un dossier papier à :
La Médiation de l'Assurance
TSA 50110
75 441 Paris cedex 09
- par voie électronique, en complétant un formulaire de saisine en ligne sur le site de la Médiation de l'Assurance