

TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

I. CONTEXTE RÉGLEMENTAIRE

Conformément à l'instruction DOC-2012-07 de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF) concernant le traitement des réclamations, Seventure Partners, en qualité de société de gestion de portefeuille agréée, a établi et maintient opérationnelle une procédure de traitement des réclamations clients visant à traiter de manière efficace, transparente et harmonisée les réclamations de ses clients, conformément à la réglementation applicable.

II. DEFINITION

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.

III. MODALITES DE SAISINE DE LA SOCIETE DE GESTION

Tout client / porteur de parts de fonds souhaitant adresser une réclamation à Seventure Partners est invité à adresser un courrier à l'adresse suivante :

SEVENTURE PARTNERS
5-7 rue de Monttessuy
75340 PARIS cedex 07

Une réclamation peut également être adressée à Seventure Partners :

- par voie orale, lors d'un rendez-vous ;
- par téléphone : 01 58 19 22 70 ;
- par messagerie électronique : contact@seventure.fr ;
- ou par le biais du conseiller financier ou établissement bancaire auprès duquel le porteur a souscrit les parts de fonds.

IV. DELAIS DE TRAITEMENT

Dès réception de la réclamation, Seventure Partners s'engage à :

- accuser réception de ladite réclamation dans un délai maximum de 10 jours sauf dans les cas où la réponse peut être apportée dans ce délai.
- répondre aux réclamations dans un délai de 2 mois maximum à partir de leur date de réception.
- tenir le client informé, dans le cas où ce délai ne peut être tenu, du déroulement du traitement de sa réclamation et des circonstances particulières qui justifient le fait que ce délai ne peut être respecté.

V. RECOURS AU MEDiateUR DE L'AMF

L'Autorité des Marchés Financiers dispose d'un Médiateur qui peut être saisi par tout intéressé, personne physique ou morale, dans le cadre d'un litige à caractère individuel entrant dans le champ de ses compétences, à savoir les placements financiers. Le client / porteur peut adresser un courrier par voie postale à l'adresse suivante :

Autorité des Marchés Financiers
Madame Marielle Cohen-Branche
Médiateur de l'AMF
17, place de la Bourse 75082 PARIS CEDEX 02

Le formulaire de demande de médiation auprès de l'AMF ainsi que la charte de la médiation sont disponibles sur le site <https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur>.