

## TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

Trusteam Finance a mis en place dans le cadre de son activité une procédure de traitement de réclamations adaptées aux activités exercées ;

La réglementation impose d'identifier les manquements et les mauvaises pratiques en matière de commercialisation et de protection des intérêts des clients, qui peuvent être en outre source de risques opérationnels et de réputation. Elle inscrit le dispositif de traitement des réclamations **dans une dynamique d'amélioration** continue nous permettant de tirer des enseignements des réclamations.

### QU'EST-CE UNE RECLAMATION ?

On entend par réclamation une déclaration **actant du mécontentement** du client envers la SGP, quel que soit l'interlocuteur auprès duquel elle est formulée.

Elle peut émaner de toute personne ayant un intérêt à agir, y compris **en l'absence de relation contractualisée** avec la Société de gestion : clients, anciens clients, détenteurs de titres financiers, personnes ayant sollicité du professionnel la fourniture d'un produit ou service ou qui ont été sollicitées par Trusteam Finance, y compris leurs mandataires et leurs ayants droit

### COMMENT ET A QUI ADRESSEZ VOTRE RECLAMATION ?

Vous pouvez adresser gratuitement votre réclamation à votre interlocuteur habituel ou directement auprès du Responsable de la Conformité et du Contrôle interne (RCCI) de la société.

Pour les clients de **la Gestion Privée**, nous vous invitons à nous écrire ou nous téléphoner suivi d'un écrit :

Par mail : [gestionprivée@trusteam.fr](mailto:gestionprivée@trusteam.fr) ou par courrier : Trusteam Finance, Gestion Privée, 11 rue Berryer 75008. Paris.

Pour les clients **Institutionnels, nos partenaires Distributeurs**, nous vous invitons à nous écrire :

Par mail : [cberthier@trusteam.fr](mailto:cberthier@trusteam.fr) ou par courrier : Trusteam Finance, Développement, 11 rue Berryer 75008. Paris.

Pour transmettre **directement votre mécontentement auprès du Responsable de la Conformité et du Contrôle interne (RCCI)** de Trusteam Finance :

Par mail : [conformite@trusteam.fr](mailto:conformite@trusteam.fr) en précisant dans l'objet « réclamation » ou par courrier : Trusteam Finance, Conformité- RCCI, 11 rue Berryer 75008. Paris.

Vous pouvez également compléter le **formulaire en ligne sur le site internet** de Trusteam Finance <https://www.trusteam.fr/informations-reglementaires/>

## COMMENT SE DEROULE LA PRISE EN COMPTE DE VOTRE RECLAMATION ? QUELS SONT NOS ENGAGEMENTS ET VOS DROITS ?

Nous nous engageons à vous envoyer un courrier d'accuser réception sous un délai de 10 jours ouvrables maximum à partir de la date d'envoi de votre courrier et à vous répondre sous un délai de 2 mois maximum à partir de cette même date.

Nous nous engageons à répondre à vos demandes d'information sur le déroulement du traitement de votre réclamation. Et notamment en cas de survenance de circonstances particulières qui ne permettrait pas de respecter les délais ;

Les modalités de saisine prévoient par ailleurs que dans les cas où :

- (i) les réponses apportées par à la réclamation ne donnent pas satisfaction ne vous donne pas satisfaction, ou
- (ii) aucune suite n'a été donnée à sa réclamation dans le délai prévu

Vous avez la possibilité de saisir gratuitement :

### **Le Médiateur de l'Autorité des marchés financiers,**

**Pour** tous les litiges portant sur un instrument financier, un service d'investissement.

17, place de la Bourse  
F - 75 082 Paris Cedex 02

Le médiateur peut être saisi par courrier ou par voie électronique en remplissant le formulaire disponible sur le site de l'Autorité des Marchés Financiers : [www.amf-france.org](http://www.amf-france.org).

<https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur-de-lamf/votre-dossier-demiation/vous-voulez-deposer-une-demande-de-mediation>.

### **Le Médiateur de l'ACPR, dans le cadre de l'assurance vie**

Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution  
DCPC / SIR  
61, rue Taitbout  
F - 75436 Paris Cedex 09

### **OU le médiateur de l'assurance**

Médiateur de l'assurance – TSA 50 110- 75441 Paris cedex 09.

[La Médiation de l'assurance - Saisir le médiateur](#)

### **Hors France :**

[https://finance.ec.europa.eu/consumer-finance-and-payments/retail-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net/members-fin-net-country\\_fr](https://finance.ec.europa.eu/consumer-finance-and-payments/retail-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net/members-fin-net-country_fr)

**Pour la Belgique, le Médiateur de l'Autorité des services et marchés financiers (FSMA)**

Rue du Congrès, 12-14  
1000 Bruxelles

Le médiateur peut être saisi par courrier ou par voie électronique en remplissant le formulaire disponible sur le site de l'Autorité des Services et Marchés Financiers ([www.fsma.be](http://www.fsma.be))

### **Pour le Luxembourg**

Vous pourrez prendre contact avec la Commission de Surveillance du Secteur Financier, L-2991 Luxembourg.

La CSSF peut être saisi par courrier ou par voie électronique à l'adresse suivante : [direction@cssf.lu](mailto:direction@cssf.lu). Le formulaire de demande de résolution auprès de la CSSF ainsi que les textes adéquats en la matière sont disponibles sur le site [www.cssf.lu](http://www.cssf.lu).

### **Pour la Suisse,**

#### **La FINMA,**

Laupenstrasse 27, 3003 Berne.

La FINMA. Permanence téléphonique 00 41 31 327 98 88. Ou par mail : [questions@finma.ch](mailto:questions@finma.ch).

Le site de la FINMA est <https://www.finma.ch/fr/>

Financial Services Ombudsman (FINSOM)

Rue maison de commune 66, CH-1920 Martigny. Tel +41 27 552 04 24. Adresse mail : [info@finsom.ch](mailto:info@finsom.ch)

<https://finsom.ch/fr/>

Conformément à l'article 313-8-1 du RG AMF, les clients résidant dans un autre Etat membre de l'Union Européenne peuvent adresser leurs réclamations dans la langue officielle ou dans l'une des langues officielles de l'Etat membre dans lequel le service d'investissement est fourni et recevoir une réponse dans la même langue.