



# Politique de traitement des réclamations de la clientèle

Mise à jour le 19/05/2023

Articles 318-10 et 321-40 du Règlement Général de l'AMF : « la Société de Gestion établit et maintient opérationnelle une procédure efficace et transparente en vue du traitement des réclamations adressées par l'ensemble des porteurs de parts ou actionnaires de FIA/d'OPCVM lorsqu'aucun service d'investissement ne leur est fourni à l'occasion de la souscription».

Dorval Asset Management a établi une procédure en vue du traitement des réclamations par ses clients.

Dorval Asset Management entend par « réclamation », toute déclaration de mécontentement d'un client portant sur une prestation de service fournie par la Société de Gestion ou l'un de ses prestataires et qui serait jugée non conforme aux engagements pris et/ou comportant une anomalie de nature à affecter la relation de Dorval Asset Management avec son ou ses clients, à créer un risque financier et/ou de non-conformité pour la Société de Gestion.

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

Pour toute réclamation, vous pouvez adresser un courrier soit auprès de votre interlocuteur habituel (au sein de la société) soit directement auprès du Responsable de la Conformité et du Contrôle Interne (RCCI) en écrivant au siège de la société de gestion à l'adresse suivante :

Dorval Asset Management – 1 rue de Gramont 75002 Paris

Nous nous engageons à vous envoyer soit un mail soit un courrier d'accusé réception sous un délai de 10 jours ouvrables maximum à partir de la date de réception et à vous répondre sous un délai de 2 mois maximum à partir de cette même date, sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées.

En cas d'insatisfaction quant aux suites données à votre réclamation, vous pouvez contacter l'AMF dans le cadre de la gestion sous mandat ou l'ACPR dans le cadre de l'assurance vie.

#### **Coordonnées AMF**

Médiateur de l'AMF

Autorité des Marchés Financiers

17, place de la Bourse

75 082 Paris cedex

#### **Coordonnées ACPR**

Banque de France

Demande ACPR

TSA 50120

75035 Paris Cedex 01