

## **POLITIQUE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS**

Patrimonia Capital est particulièrement soucieux d'apporter à ses clients un service de qualité. Toutefois, des difficultés peuvent survenir et générer des réclamations. Il faut entendre par réclamation toute déclaration actant du mécontentement du client.

Les demandes d'information, d'avis, de clarification de service ou de prestation ne sont donc pas considérés comme des réclamations. Vous devez en faire part à votre interlocuteur commercial.

### **1- Coût de la procédure de réclamation**

Le traitement des réclamations est gratuit

Le client supporte toutefois à sa charge ses propres frais et notamment ses frais postaux, téléphoniques, de déplacement, ou d'honoraires de conseil ou autre tiers auquel il aurait demandé assistance.

### **2- Le recours interne : Le Service réclamations**

Vous devez, en premier lieu, faire part de votre réclamation auprès du correspondant réclamation à l'adresse suivante :

Par mail :

[reclamation@patrimonia-capital.com](mailto:reclamation@patrimonia-capital.com)

ou par courrier :

Patrimonia Capital  
11, rue Christophe Colomb  
75008 PARIS

### **3- Le recours externe : Le Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF)**

En cas de désaccord persistant, vous pouvez faire appel à un médiateur de l'AMF en écrivant à l'adresse suivante :

AUTORITE DES MARCHES FINANCIERS

Médiateur de l'AMF

17, place de la Bourse

75082 CEDEX 2

Pour toute information sur la médiation, consultez le site de l'AMF, rubrique Médiateur : <http://www.amf-france.org/>.

### **4- Délais de traitement des réclamations (hors service de Médiation)**

Un accusé de réception est adressé par Patrimonia Capital dans les 10 jours ouvrable suivant la réception de la réclamation sauf si la réponse a déjà été apportée au client dans l'intervalle.

Le traitement de la réclamation n'excèdera pas un délai de 2 mois à compter de la date de réception du courrier de réclamation, sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées.