



Politique de traitement des réclamations

Mise à jour le 06/02/2024

Généralités

Dorval Asset Management a mis en place un dispositif de gestion des réclamations visant à traiter de manière efficace, transparente et harmonisée les réclamations, conformément à la réglementation applicable. Ce dispositif s'applique aux clients de Dorval Asset Management et à toute personne ayant un intérêt à agir, y compris ceux sans relation contractuelle directe quelle que soit leur catégorie.

Définition

Dorval Asset Management entend par « réclamation » toute déclaration de mécontentement émanant d'un client ou de toute personne ayant un intérêt à agir, y compris ceux sans relation contractuelle directe avec la société (anciens clients, détenteurs de titres financiers, personnes ayant sollicité de Dorval Asset Management la fourniture d'un produit ou service ou qui ont été sollicitées par un professionnel, y compris leurs mandataires et leurs ayants droit). Cette réclamation peut être exprimée par divers moyens (oral, courrier, message électronique, ou appel téléphonique) et porte sur une prestation de service fournie par la Société de Gestion ou l'un de ses prestataires, jugée non conforme aux engagements pris, ou comportant une anomalie susceptible d'affecter la relation entre Dorval Asset Management et ses clients, de créer un risque financier et/ou de non-conformité pour la société.

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

Traitement des réclamations au sein de Dorval Asset Management

Dorval Asset Management s'engage à traiter toute réclamation selon les principes suivants :

- transparence à l'égard du réclamant,
- accès gratuit au dispositif de traitement des réclamations,
- objectivité,
- délai de traitement de la réponse approprié eu égard à la complexité de la réclamation (10 jours ouvrables à 2 mois maximum à compter de la date d'envoi de la réclamation écrite sauf circonstances particulières dûment justifiées).

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

Dorval Asset Management – 1 rue de Gramont 75002 Paris.

La communication envoyée par le client doit être formalisée par écrit et clairement indiquer qu'il s'agit d'une réclamation.

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 d'envoi de la réclamation et à



vous répondre sous un délai de 2 mois maximum à partir de cette même date, sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées.

Médiation

Pour toute préoccupation ou besoin d'assistance supplémentaire, 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