

# Guide de traitement des réclamations de Siparex XAnge Venture

Siparex Xange Venture (ci-après « SXV ») attache une grande importance à l'amélioration de la satisfaction de ses clients et à la qualité de ses produits, et vous propose ce guide afin de vous accompagner lors du dépôt de vos éventuelles réclamations. Il a été conçu pour vous informer sur les engagements que nous prenons et vous apporter tout renseignement nécessaire sur notre procédure de traitement des réclamations et sur les voies de recours dont vous bénéficiez.

## Qu'est-ce qu'une réclamation ?

Une réclamation est une déclaration manifestant un mécontentement envers les services ou les produits fournis par SXV. Une demande d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation ne sera pas considérée comme une réclamation et sera traitée par nos équipes Commerciales.

## Quelles sont les modalités d'émission d'une réclamation ?

- Si vous avez souscrit à l'un de nos FIA sur le conseil d'un distributeur indépendant de SXV, nous vous recommandons de déposer votre réclamation directement auprès de cet établissement. Les coordonnées des services « réclamation » sont disponibles sur le site internet des réseaux bancaires ou d'assurance concernés. A défaut, notre service pourra assurer le relais auprès du distributeur.
- Toute réclamation visant SXV doit être adressée par écrit selon les modalités ci-dessous.

Vous pouvez adresser une réclamation auprès du service Traitement des réclamations de SXV :

- par courrier, à l'adresse suivante : 27 rue Marbeuf, 75 008 Paris
- par e-mail, à l'adresse suivante : [serviceclients@siparex.com](mailto:serviceclients@siparex.com)

Pour toute précision, vous pouvez joindre nous joindre au 01.53.93.02.20.

Chaque réclamation reçue fait l'objet d'un suivi particulier et unique.

## Quelles sont les modalités de traitement de ma réclamation ?

Le traitement de votre réclamation est gratuit. Vous ne supporterez aucun coût lié au traitement de votre réclamation.

SXV s'engage à répondre rapidement et à traiter les réclamations de ses clients par ordre chronologique d'arrivée.

Le traitement des réclamations répond aux exigences suivantes :

- accuser réception de votre réclamation dans un délai maximum de 10 jours ouvrables à compter de sa réception (sauf si la réponse elle-même est apportée dans ce délai) ;
- vous apporter une réponse par courrier dans un délai de 2 mois maximum entre la date de réception de la réclamation et la date d'envoi de la réponse au client, sauf survenance de circonstances particulières dument justifiées.

## **Quelles sont les informations permettant un traitement de ma réclamation ?**

Identité du demandeur : Nom, Prénom, Adresse, Téléphone, Adresse e-mail.

Produit ou service concerné : Société de gestion de Portefeuille concerné, Type de contrat, Nom du produit ou service visé par la réclamation, Nom de l'établissement ayant procédé à la commercialisation du produit ou du service s'il n'appartient pas au groupe SIPAREX.

## **La saisine du médiateur, quand et comment y recourir ?**

Si malgré tous nos efforts, vous n'êtes pas satisfait de la réponse apportée, vous avez la possibilité de saisir le médiateur de l'AMF.

Vous pouvez le saisir en vous connectant sur le site internet de l'AMF, à l'adresse suivante : <https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur>.

Vous pouvez également contacter le médiateur de l'AMF par courrier, à l'adresse suivante :

Mme Marielle Cohen-Branche

Médiateur de l'AMF

Autorité des marchés financiers

17, place de la Bourse

75082 Paris cedex 02

Les informations recueillies lors de votre visite sur ce site sont protégées par le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (le « RGPD »), ainsi que par la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'Informatique, aux Fichiers et aux Libertés, dans sa dernière version en vigueur.

Ces informations sont également confidentielles, et ne sont en aucun cas destinées à être diffusées à des tiers. Pour plus d'informations, nous vous invitons à consulter la Politique de protection des données à caractère personnel du Groupe Siparex