

ROCE Capital : Politique de traitement des réclamations

Nom du document	Créé/ Modifié par	Validé par	Version	Date	Commentaires
Politique de traitement des réclamations	ROCE Capital	MBG	V01	19/05/2020	
Politique de traitement des réclamations	ROCE Capital	MBG	V02	15/07/2021	
Politique de traitement des réclamations	ROCE Capital	MBG	V03	08/07/2023	
Politique de traitement des réclamations	ROCE Capital	MBG	V04	26/03/2026	

Périmètre

Conformément à l’Instruction AMF n°2012-07, aux articles 315-3, 318-1, 318-6, 318-10 et 318-57 du règlement général de l’AMF, ROCE Capital a établi et maintient une procédure opérationnelle en vue du traitement rapide et efficace des réclamations adressées par ses clients.

Est considérée comme une réclamation, une déclaration écrite ou orale actant du mécontentement du client envers la société de gestion de portefeuille. Une demande d’information d’avis, de clarification, de service ou de prestation n’est pas une réclamation.

ROCE Capital souhaite apporter en permanence la meilleure qualité de service à ses clients.

En cas de réclamation, déclaration actant d’un mécontentement, le client peut prendre contact par courrier adressé au siège social de la société ou par téléphone :

ROCE Capital
A l’attention du RCCI
63 avenue des Champs-Élysées
75008 Paris
+33 1 55 27 27 80

ROCE Capital s’engage à accuser réception de toute demande de réclamation dans un délai de dix jours ouvrables maximum à compter de la date d’envoi de la réclamation écrite et à transmettre une réponse dans un délai de deux mois maximum entre la date d’envoi de la réclamation écrite et la date d’envoi de la réponse au client, sauf survenue de circonstances particulières dûment justifiées.

Le traitement des réclamations est gratuit, aucun frais ne sera exigé.

ROCE Capital tient au courant le client de l'avancée du traitement de sa déclaration. En cas de désaccord persistant, ROCE Capital ne disposant pas de service de médiation en interne, le client peut saisir gratuitement le médiateur de l'AMF :

Autorité des marchés financiers
Le Médiateur de l'AMF
17 place de la Bourse
75082 PARIS CEDEX 02

Les coordonnées du Médiateur ainsi que la charte de médiation et le formulaire de demande de médiation sont disponibles sur le site de l'AMF (<http://www.amf-france.org>).

Le présent document est mis à jour autant que de besoin et mise en ligne sur le site internet de la société.

ROCE Capital