
TIKEHAU INVESTMENT MANAGEMENT

Politique de gestion des réclamations

1. Avant-propos

Tikehau Investment Management a mis en place une procédure de traitement des réclamations adressées par ses clients.

Une réclamation est une déclaration actant du mécontentement du client envers le professionnel. Une demande d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation n'est pas une réclamation.

2. Traitement des réclamations

En cas de difficulté ou de désaccord relatif à un service d'investissement fourni par Tikehau Investment Management, trois niveaux de recours successifs sont proposés :

1. Dans un premier temps, Tikehau Investment Management recommande à ses clients de s'adresser à leur interlocuteur habituel.
2. Dans un second temps, une réclamation peut être transmise au service réclamations de la société de gestion à l'adresse suivante :

TIKEHAU INVESTMENT MANAGEMENT
Service Réclamations
32 rue de Monceau - 75008 Paris

Dès réception de votre réclamation, Tikehau Investment Management, s'engage à vous adresser :

- Un accusé de réception dans les 10 jours ouvrables maximum, sauf si la réponse vous est apportée dans ce délai.
 - Une réponse dans un délai maximum de deux mois (sauf réclamations juridiques, contentieuses). Si une réclamation ne peut être traitée dans ce délai imparti (archives à rapatrier, recherche documentaire, point technique) Tikehau Investment Management vous envoie un courrier d'information pour justifier ce délai supplémentaire.
3. Enfin, en dernier recours, une réclamation peut être adressée gratuitement au médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF) par courrier à :

Médiateur de l'AMF
Autorité des marchés financiers
17, place de la Bourse
75082 Paris Cedex 02

Vous trouverez en complément le formulaire de demande de médiation disponible sur le site internet de l'AMF : <http://www.amf-france.org>. Nous vous informons que la charte de la médiation de l'AMF peut être consultée à cette même adresse.

4. Les investisseurs localisés dans les pays dans lesquels Tikehau IM possède une succursale peuvent également s'adresser au médiateur / service juridique de l'autorité de régulation locale :

Luxembourg	Département Juridique de la CSSF	Commission de Surveillance du Secteur Financier Département Juridique CC 283, route d'Arlon L-2991 Luxembourg (+352) 26 25 1-2601 reclamation@cssf.lu
Italie	Médiateur financier (ABF)	https://www.arbitrobancariofinanziario.it/
Allemagne	Médiateur de la BAFIN	Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht Graurheindorfer Straße 108 53117 Bonn + 49 (0)228 4108-1550 https://www.bafin.buergerservice-bund.de/Formular/VersicherungFormular
Belgique	Médiateur en conflits financiers de la FSMA (Ombudsfin)	North Gate II, Boulevard du Roi Albert II, n°8, bte. 2 1000 Bruxelles https://www.ombudsfin.be/fr/particuliers/introduire-une-plainte/ ombudsman@ombudsfin.be
Pays-Bas	KIFID	Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) Postbus 93257 2509 AG, DEN HAAG
Espagne	médiateur de la CNMV	Comisionado para la Defensa del Inversor de la CNMV Torre Serrano Serrano, 47 28001 Madrid inversores@cnmv.es