
TIKEHAU INVESTMENT MANAGEMENT

Politique de gestion des réclamations

Document mis à jour le 14 juin 2024.
Ce document peut être actualisé à tout moment par Tikehau Investment Management.

1. Avant-propos

Tikehau Investment Management, Société de gestion française agréée par l'Autorité des Marchés Financiers sous le numéro GP-07000006, appartenant au groupe Tikehau Capital, 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 quel que soit l'interlocuteur auprès duquel elle est formulée. Elle peut émaner de toute personne ayant un intérêt à agir, y compris en l'absence de relation contractualisée avec le professionnel : clients, anciens clients, détenteurs de titres financiers, personnes ayant sollicité du professionnel la fourniture d'un produit ou service ou qui ont été sollicitées par un professionnel, y compris leurs mandataires et leurs ayants droit. 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 fourni par Tikehau Investment Management, trois niveaux de recours successifs sont proposés :

Dans un premier temps, Tikehau Investment Management recommande à ses clients de s'adresser à leur interlocuteur habituel. Si la réponse apportée ne vous fournit pas immédiatement entière satisfaction, une réclamation peut être adressée selon les modalités suivantes.

Dans un second temps, une réclamation peut être transmise :

- Par courriel électronique à l'adresse e-mail suivante : Client-Service@tikehaucapital.com
- Par courrier postal 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 réclamation¹, Tikehau Investment Management s'engage à vous adresser :

- Un accusé de réception dans les 10 jours ouvrables maximum à compter de la date d'envoi de la réclamation écrite, sauf si la réponse vous est apportée dans ce délai.
- Une réponse dans un délai maximum de deux mois à compter de la date d'envoi² de la réclamation. Si une réponse ne peut être apportée 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.

Enfin, en dernier recours, si vous n'êtes pas satisfait de la réponse apportée à votre réclamation, vous pouvez vous adresser, gratuitement, au médiateur de l'Autorité des marchés financiers de préférence par formulaire électronique sur le site internet de l'AMF, <https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur-de-lamf/votre-dossier-de-mediation/vous-voulez-deposer-une-demande-de-mediation> ou par courrier postal, à l'adresse 17 place de la Bourse 75082 Paris cedex 2. Nous vous informons que la charte de la médiation de l'AMF peut être consultée à cette même adresse.

¹ Telle que définie précédemment dans le présent document

² Le cachet de la poste faisant foi pour les réclamations envoyées par courrier postal

En outre, les investisseurs localisés dans les pays dans lesquels Tikehau Investment Management 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
United Kingdom	Médiateur financier (FOS)	Financial Ombudsman Service (FOS) Exchange Tower London E14 9SR United Kingdom 0800 023 4567 https://www.financial-ombudsman.org.uk/