



SMALT CAPITAL

Politique de réclamation

Notre politique

Afin d'accompagner les clients existants ou potentiels, SMALT CAPITAL a mis en place une procédure visant à garantir un traitement gratuit, rapide et efficace des réclamations. Ce dispositif de gestion dédié propose ainsi une ligne d'accueil pour la prise en charge des éventuelles réclamations.

Définition : selon l'article 318-10 du Règlement général de l'AMF (Autorité des Marchés financiers), une réclamation est la manifestation de tout mécontentement ou insatisfaction exprimée par un ancien client, client existant ou potentiel directement auprès de SMALT CAPITAL et / ou par l'intermédiaire de son conseiller financier habituel.

Dans le cadre de ses activités, SMALT CAPITAL exerce la gestion des fonds et le conseil en investissement.

Cette politique de réclamation s'applique donc à l'ensemble de ces activités fournies par SMALT CAPITAL.

Les réclamations peuvent être adressées soit par le biais de votre intermédiaire financier habituel, soit directement auprès de la société de gestion, par écrit, au choix selon les modalités suivantes :

Par courrier	Par mail
SMALT CAPITAL <i>A l'attention de la Direction du Développement</i> <i>10 Boulevard Ralli – 13008 MARSEILLE</i>	service-client@smalcapital.com

Délais de traitement

SMALT CAPITAL s'engage

- À accuser réception de la réclamation dans un délai de dix jours ouvrables à compter de la date d'envoi de la réclamation (le cachet de la poste faisant foi pour les réclamations envoyées par courrier postal), sauf si la réponse elle-même est apportée dans ce délai), et
- À répondre à la réclamation dans un délai maximum de deux mois à compter de la date d'envoi de celle-ci par le client, sauf circonstances particulières dûment justifiées (auquel cas le client en sera avisé).

Médiation AMF

Dans l'éventualité où le client jugerait la réponse apportée par SMALT CAPITAL insatisfaisante, celui-ci a alors la possibilité de saisir le Médiateur de l'AMF.

Cette démarche doit s'effectuer :

- ❖ Soit par courrier à l'adresse suivante :
Médiateur de l'AMF
Autorité des Marchés Financiers 17 place de la Bourse
75082 PARIS CEDEX 02
- ❖ Soit par mail (formulaire électronique) : <https://www.amf-france.org/fr/le-mEDIATEUR-de-lamf/votre-dossier-de-mediation/vous-voulez-deposer-une-demande-de-mediation>