

Dispositif de traitement des réclamations mise en œuvre par FASTEA CAPITAL

1. Préambule

FASTEA Capital établit et maintient opérationnelle une procédure efficace et transparente en vue du traitement raisonnable et rapide des réclamations adressées par ses clients, existants ou potentiels, et enregistre chaque réclamation et les mesures prises en vue du traitement de chaque réclamation. Le traitement des réclamations est gratuit, aucun frais ne sera facturé par FASTEA Capital pour le traitement de votre réclamation.

2. Périmètre

Cette procédure s'applique :

- Aux réclamations de l'ensemble des porteurs de parts lorsque aucun service d'investissement ne leur est fourni à l'occasion de la souscription.
- Aux réclamations des porteurs de parts émanant de clients non professionnels lorsqu'un service d'investissement leur est fourni par la société de gestion de portefeuille lors de la souscription.

3. Définition

On entend par réclamation une déclaration actant du mécontentement du client envers FASTEA Capital. Une demande d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation n'est pas une réclamation.

4. Adresser un courrier à FASTEA Capital

Les réclamations peuvent être adressées à FASTEA Capital :

- par courrier à l'adresse suivante : 19 rue de la Rosière d'Artois 44100 Nantes ;
- par téléphone au numéro suivant : 02 53 35 32 10 ;
- par courriel à l'adresse suivante : contact[a]fastea-capital.fr ;
- ou auprès de votre interlocuteur habituel au sein de la société de gestion ou du Responsable de la Conformité et du Contrôle Interne.

5. Gestion de la réclamation

Toutes les réclamations reçues par la société de gestion sont centralisées auprès du Responsable de la Conformité et du Contrôle Interne ou de son délégataire.

Le Responsable de la Conformité et du Contrôle Interne ou son délégataire se rapproche de toute expertise nécessaire pour la meilleure résolution de votre réclamation.

Le Responsable de la Conformité et du Contrôle Interne ou son délégataire dispose de l'expérience et de la connaissance nécessaire lui permettant de vous apporter une réponse rapide et raisonnable concernant votre réclamation.

6. Délais

FASTEA Capital accusera réception de votre réclamation dans un délai maximum de dix jours ouvrables sauf si une réponse vous a été faite avant ce délai.

Une réponse à votre réclamation vous est formulée dans un délai maximum de deux mois à réception de la réclamation sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées.

Dans l'éventualité où nous ne serions pas en mesure de vous apporter une réponse dans ce délai, nous vous contacterons pour vous informer de la raison de ce retard et vous indiquer dans quel délai nous serons en mesure de vous répondre.



7. Langue

Les clients et les porteurs de parts ou actionnaires d'OPCVM résidant dans un autre Etat membre de l'Union européenne peuvent adresser leurs réclamations dans les langues officielles des Etats membres dans lesquels les OPCVM gérés par FASTEA Capital sont commercialisés ou les services d'investissement fournis.

8. Recours

Si la réponse à votre réclamation ne venait pas à vous satisfaire, vous avez la possibilité de faire appel au Médiateur de l'Autorité des marchés financiers en remplissant le formulaire suivant :

https://www.amf-france.org/affiche_form.asp?urldoc=mediation_FormMediation.html&Id_Tab=0&lang=fr

ou de contacter le médiateur par courrier :

Mme Marielle Cohen-Branche
Médiateur de l'AMF
Autorité des marchés financiers
17, place de la Bourse
75082 Paris cedex 02

1.

