

Politique de traitement des réclamations

Conformément à la réglementation en vigueur, Elaia Partners a mis en place une procédure opérationnelle en vue du traitement rapide et efficace des réclamations qui lui seraient adressées.

1- Réception de la réclamation

Un client (porteur de part) qui serait insatisfait peut adresser une réclamation à Elaia Partners, soit par mail s'il a déjà un contact dans la société, soit par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse suivante :

Elaia Partners
21 rue d'Uzès
75002 PARIS

2- Délais de traitement de la réclamation

Conformément à la réglementation, la société adopte la procédure de réponse suivante à la suite de la réception d'une réclamation :

- La société dispose de dix jours ouvrables maximum à compter de l'envoi¹ de la réclamation, pour en accuser réception, sauf si la réponse elle-même est apportée au client dans ce délai
- la société dispose d'un délai de deux mois maximum, sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées, entre la date d'envoi¹ de la réclamation et la date d'envoi de la réponse au client ;

La société de gestion tiendra le client informé lorsque les délais sur lesquels la société s'est engagée ne peuvent pas être respectés.

Dans le cas de demandes récurrentes, la direction prendra des mesures adaptées pour améliorer l'information adressée aux porteurs.

3- La Médiation AMF

Si les réponses apportées ne le satisfont pas, le client peut également avoir recours 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 au 17 place de la Bourse 75082 Paris Cédex 2.

Le médiateur de l'AMF est le médiateur référent pour tous les litiges portant sur les instruments financiers, les services d'investissement ou plus généralement, une matière entrant dans le champ de compétence de l'AMF.

¹ Le cachet de la poste faisant foi pour les réclamations envoyées par courrier postal