

## TIKEHAU ACE CAPITAL

### Politique de gestion des réclamations

#### 1. Avant-propos

Tikehau Ace 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. 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 Ace Capital, trois niveaux de recours successifs sont proposés :

1. Dans un premier temps, Tikehau Ace Capital 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 Ace Capital  
Relations Investisseurs  
32 rue de Monceau - 75008 Paris

Dès réception de votre réclamation, Tikehau Ace Capital, 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 Ace Capital 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 en Espagne peuvent également s'adresser au médiateur / service juridique de l'autorité de régulation locale :

**Médiateur de la CNMV**

Comisionado para la Defensa del Inversor de la CNMV

Torre Serrano

Serrano, 47

28001 Madrid

Espagne

[inversores@cnmv.es](mailto:inversores@cnmv.es)