

# Traitement des réclamations

---

## I. Références réglementaires

Conformément aux exigences de l'article 321-40 du Règlement Général de l'AMF, S14 Capital a établi une procédure efficace et transparente en vue du traitement raisonnable et rapide des réclamations adressées par des clients existants ou potentiels de la société de gestion de portefeuille.

## II. Processus de traitement des réclamations

Afin d'être en mesure de traiter la réclamation dans les meilleurs délais, le réclamant devra envoyer les données suivantes :

- Au cas où une personne agit pour un demandeur ou pour une personne morale, un document attestant son pouvoir de représentation.
- Un exposé détaillé et chronologique des faits à l'origine de la réclamation.

Ces informations pourront être transmises à :

S14 Capital  
10, Impasse Grassi  
13 100 Aix-en-Provence

S14 Capital fait alors parvenir un accusé de réception à l'attention du réclamant dans un délai maximum de dix jours ouvrables après la réception de la plainte.

De plus, la date de la réponse au réclamant n'excédera pas un délai de deux mois à partir du jour de réception de la réclamation, sauf si la réponse elle-même est apportée au client dans ce délai.

Le réclamant sera informé du suivi apporté au traitement de cette réclamation. Lorsqu'une réponse ne peut être produite dans le délai de deux mois, S14 Capital informera le réclamant des raisons du délai et de la date à laquelle une réponse pourra être envoyée.

En cas de désaccord persistant, le client pourra prendre contact avec un médiateur de l'AMF. Les coordonnées du médiateur de l'AMF sont les suivantes :

Autorité des marchés financiers  
Médiateur de l'AMF  
17 place de la Bourse  
75082 PARIS CEDEX 02.

Le formulaire de demande de médiation auprès de l'AMF ainsi que la charte de la médiation sont disponibles sur le site [www.amf-france.org](http://www.amf-france.org) ou en cliquant sur le lien : [Demande de médiation | AMF \(amf-france.org\)](#)

Les éléments constitutifs de chaque réclamation seront enregistrés, et archivés pendant 5 ans.

Les indemnisations font l'objet d'une déclaration trimestrielle à l'AMF.

### III. Gestion des données personnelles

Dans le cadre du traitement des réclamations, S14 Capital est amené à collecter auprès d'une personne concernée des données personnelles (Identité, coordonnées, contexte de la réclamation...).

Les données sont conservées 10 ans en application du règlement européen n° 2016/679 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, dont les dispositions ont été réécrites par l'ordonnance n° 2018-1125 du 12 décembre 2018.

Les droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation du traitement, d'opposition d'une personne introduisant une réclamation sont exerçables par une communication écrite aux coordonnées présentes dans ce document.