

Soucieuse de la qualité des services fournis, tout est mis en œuvre pour vous délivrer rapidement une réponse complète, précise et détaillée. Un accusé réception de la réclamation vous sera adressée dans les dix jours ouvrables maximum à compter de la réception de la réclamation écrite ou de la formulation à l'oral, sauf si la réponse elle-même est apportée dans ce délai. Nous nous engageons à répondre à votre demande dans un délai ne pouvant excéder deux mois, sauf exception dûment justifiée.

On entend par réclamation, concernées par ce dispositif, toute manifestation d'insatisfaction, de mécontentement ou une contestation auprès de Fastea Capital. Ainsi, une demande d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation n'est pas une réclamation.

Modalités possibles de saisine de la personne en charge du traitement des réclamations

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@fastea-capital.fr ;
- ou auprès de votre interlocuteur habituel au sein de la société de gestion

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.

Médiation

Le Médiateur est le dernier recours amiable avant d'entreprendre une démarche judiciaire. La saisine d'un Médiateur vaut autorisation expresse de levée de la confidentialité des échanges pour ce qui concerne la communication des informations nécessaires à l'instruction de la médiation. Vous pouvez saisir gratuitement et par écrit l'un des Médiateurs ci-dessous, selon son domaine de compétence, à condition d'être en désaccord avec la réponse apportée au préalable par Fastea Capital ou en l'absence de réponse dans les délais réglementaires de deux mois à compter de votre réclamation.

Le médiateur de l'Autorité des marchés financier ¹ :

Autorité des marchés financiers (AMF)

La Médiation de l'AMF

17, place de la Bourse

75082 Paris Cedex 02

Téléphone : 01 53 45 60 00 (standard général de l'AMF)

Site internet : www.amf-france.org

Formulaire de saisine en ligne : Disponible sur le site officiel

E-mail : mediation@amf-france.org

Le médiateur de l'assurance ²

La Médiation de l'Assurance

TSA 50110

75441 Paris Cedex 09

Site internet : www.mediation-assurance.org

Formulaire de saisine en ligne : Disponible sur le site officiel

Le médiateur de la fédération bancaire française (fbf)³

Le médiateur auprès de la FBF

CS 151

75422 PARIS Cedex 09

- Par internet : en privilégiant l'utilisation du formulaire disponible sur : lemediateur.fbf.fr

1 Le Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF) doit être saisi exclusivement pour les litiges relatifs : à la commercialisation de produits financiers (Ex. : action, obligation, créances négociables...) ; à la gestion de portefeuille ; à la transmission et l'exécution d'ordres de bourse ; aux placements en crypto-actifs ; à la tenue de compte de titres ordinaires ou PEA ; aux organismes de placement collectif et les fonds d'investissement alternatifs ; à l'épargne salariale ; aux transactions sur instruments financiers du FOREX. Le Médiateur de l'AMF n'est pas compétent en matière fiscale, d'assurance (contrat d'assurance-vie, PERP...) ou d'opérations bancaires (livrets, dépôt à terme, PEL, crédit, découvert, surendettement).

2 Exclusivement pour les litiges relatifs aux produits d'assurance ne relevant pas de la commercialisation. Par exemple : gestion d'un contrat, gestion d'un sinistre.

3 Le Médiateur de l'Assurance n'est pas compétent sur les sujets de conseil ou de souscription de contrat, pour lesquels vous devez saisir le Médiateur de la Fédération Bancaire Française (FBF).

Le Médiateur de la FBF intervient dans le cadre de tout litige en matière financière qui n'entre pas dans le champ de compétence de l'AMF, notamment la commercialisation de contrat d'assurance