OPALE CAPITAL	Politique de traitement des réclamations	10/09/2026 V 2.0 C3 - public

1. Avant-propos

OPALE CAPITAL, société de gestion de portefeuille agréée par l'Autorité des Marchés Financiers (AMF) sous le numéro GP-20240010, a mis en place une politique de traitement des réclamations accessible à l'ensemble de ses clients ou toute personne ayant un intérêt légitime à agir.

Une réclamation s'entend comme une déclaration actant le mécontentement d'un client à l'égard d'OPALE CAPITAL, liée à la fourniture d'un service d'investissement ou d'un produit financier. À l'inverse, une demande d'information, de précision, de service ou d'exécution d'un contrat ne constitue pas une réclamation au sens de cette politique.

2. Modalités de traitement des réclamations

En cas de difficulté ou de désaccord, OPALE CAPITAL invite ses clients à prendre contact, dans un premier temps, avec leur interlocuteur habituel. Si cette première démarche ne permet pas de résoudre le différend, une réclamation peut être adressée selon les modalités suivantes :

Mail	Courrier postal
reclamations@opalecapital.com	OPALE CAPITAL Service Réclamations 12 Rue Jacquemont - 75017 Paris

3. Délais de réponse

OPALE CAPITAL s'engage à respecter les délais suivants, conformément à la réglementation :

- Un accusé de réception de la réclamation est envoyé dans les 10 jours ouvrables suivant son envoi, sauf si une réponse peut être fournie dans ce même délai.
- Une réponse motivée est transmise dans un délai maximum de deux mois, à compter de la date d'envoi de la réclamation.

En cas d'impossibilité de respecter ce délai (complexité du dossier, recours à des documents externes, etc.), une information sera communiquée pour justifier la prolongation.

Pour bien s'assurer que sa réclamation nous est bien parvenue, nous recommandons au client de nous l'adresser en demandant un accusé de réception.

4. Recours à la médiation

Si la réponse apportée par OPALE CAPITAL ne satisfait pas le client, celui-ci peut, sans frais, saisir le Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers :

En ligne :	Par courrier postal :
https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur	Médiateur de l'AMF 17, place de la Bourse 75082 Paris Cedex 2 – France

La charte de la médiation de l'AMF est consultable sur son site internet.