



POLITIQUE DE GESTION DES RÉCLAMATIONS

VERSION 2026

1. Avant-propos

Tikehau Investment Management (« Tikehau IM ») a mis en place un dispositif de gestion des réclamations visant à traiter de manière efficace, égale et harmonisée les réclamations de ses clients et de toute autre personne ayant un intérêt à agir, y compris en l'absence de relation contractualisée avec la société de gestion (exemple : anciens clients, détenteurs de titres financiers, mandataires et ayants-droits, etc.), conformément à la réglementation en vigueur.

Ce dispositif s'applique à tous les clients, quelle que soit leur catégorie.

2. Qu'est-ce qu'une réclamation ?

Une réclamation se définit comme l'expression écrite, réceptionnée par courrier, par courriel ou via le formulaire en ligne « Faire une réclamation », actant du mécontentement d'un client ou de toute autre personne ayant un intérêt à agir, sur la fourniture d'une prestation ou d'un service d'investissement par Tikehau IM.

Une demande d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation n'est pas une réclamation.

3. Traitement des réclamations par Tikehau IM

Tikehau IM s'engage à traiter toute réclamation suivant les principes suivants :

- ✓ Accès gratuit au dispositif de traitement des réclamations.
- ✓ Transparence et objectivité à l'égard du client.
- ✓ Délai de traitement approprié eu égard à la complexité de la réclamation

3.1. Modalités de transmission des réclamations

La communication envoyée par le client ou toute autre personne ayant un intérêt à agir, doit clairement indiquer qu'il s'agit d'une réclamation.

La réclamation peut être adressée à l'interlocuteur habituel du client, soit :

➤ **Pour les clients relevant de la gamme de produits immobiliers SOFIDY¹ :**

- Par courrier à l'adresse suivante :

SOFIDY¹ / Tikehau IM
Service des associés
303 square des Champs Élysées
91026 Évry-Courcouronnes Cedex

- Par courriel à l'adresse suivante : customer.claims@tikehaucapital.com
- En complétant le formulaire suivant : [Faire une réclamation](#)

¹ SOFIDY – Tikehau Investment Management 2026, tous droits réservés.

➤ **Pour les clients relevant des autres gammes de produits :**

- Par courrier à l'adresse suivante :

Tikehau IM
Service Clients
32 rue de Monceau
75008 Paris

- Par courriel à l'adresse suivante : customer.claims@tikehaucapital.com
- En complétant le formulaire suivant : [Faire une réclamation](#)

3.2. Délais de traitement des réclamations

Tikehau IM accuse réception dans les 10 jours ouvrables suivant la date d'envoi de la réclamation, sauf si la réponse a déjà été apportée au client ou toute autre personne concernée dans l'intervalle.

Tikehau IM s'engage à apporter une réponse à toute réclamation d'un client ou toute autre personne concernée dans un délai maximal de 2 mois à compter de la date d'envoi. Si, en cas de survenance de circonstances particulières, la société de gestion n'est pas en mesure de respecter ce délai, elle informera le client ou toute autre personne concernée de la raison de ce retard.

3.3. Traitement des réclamations

Le traitement de la réclamation est assuré par l'interlocuteur ou l'équipe compétente, en fonction de l'objet de la réclamation et du périmètre concerné. Tikehau IM veille à ce que chaque réclamation soit instruite et traitée de manière diligente, équitable et appropriée.

En cas de réclamation reçue d'un client situé dans un État membre de l'Union européenne autre que la France, la même procédure interne de traitement des réclamations s'applique. L'accusé de réception et la réponse apportée à la réclamation sont rédigés dans une langue appropriée pour le client, correspondant généralement à la langue dans laquelle un ou plusieurs services d'investissement ont été fournis.

La direction Juridique et la direction Conformité pourront participer à la validation de la réponse apportée à la réclamation afin de s'assurer qu'une réponse adéquate, conforme à la réglementation et réalisée dans le respect des intérêts du client ou toute autre personne concernée, soit apportée.

4. Médiation

Si le client ou toute autre personne concernée n'est pas satisfait de la réponse apportée à sa réclamation, il peut recourir à un médiateur. Pour ce faire, il peut s'adresser gratuitement soit au :

- ✓ Médiateur de l'AMF
- ✓ Médiateur de l'Assurance
- ✓ Médiateur de la consommation

À noter que le choix du client ou toute autre personne concernée est définitif pour chaque réclamation.

➤ **Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF)**

Le Médiateur de l'AMF intervient dans le cadre de toute réclamation qui entre dans son champ de compétence :

- Commercialisation de produits financiers,
- Gestion de portefeuille,
- Instruction sur OPC, etc...

Le médiateur de l'AMF peut être saisi :

- Par courrier à l'adresse suivante :

Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers
17 place de la Bourse
75082 Paris Cedex 02

- Par formulaire électronique : [médiation-AMF](https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur/presentation)

La charte de la médiation du médiateur de l'AMF est consultable sur le site de l'AMF :
<https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur/presentation>

➤ **Médiateur de l'Assurance**

Le médiateur de l'Assurance intervient dans le cadre de toute réclamation concernant :

- Contrat d'assurance
- Conseil fourni lors de la souscription d'un contrat d'assurance-vie

Le médiateur de l'assurance peut être saisi :

- Par courrier à l'adresse suivante :

Médiateur de l'Assurance
TSA 50110
75441 Paris Cedex 09

- Par formulaire électronique : [médiation-Assurance](https://www.mediation-assurance.org/nos-missions/)

La charte de la médiation du médiateur de l'Assurance est consultable sur le site dédié :
<https://www.mediation-assurance.org/nos-missions/>

➤ **Médiateur de la consommation**

Le médiateur de la consommation intervient dans le cadre de toute réclamation concernant :

- Le crédit

Le médiateur de la consommation peut être saisi :

- Par courrier à l'adresse suivante :

ANM Consommation
Médiateur de la consommation
2 rue de Colmar
94300 VINCENNES

- Par formulaire électronique : [médiation-crédit](https://www.anm-conso.com/documents/contenu/charte-anm-conso.pdf)

La charte de la médiation du médiateur de la consommation est consultable sur le site dédié :
<https://www.anm-conso.com/documents/contenu/charte-anm-conso.pdf>

➤ **Plateforme de règlement en ligne des litiges de consommation**

À défaut de médiateur compétent, la plateforme de règlement en ligne des litiges de consommation peut être utilisée par les clients ou toute autre personne concernée lorsque la réclamation porte spécifiquement sur un service en ligne :

https://consumer-redress.ec.europa.eu/site-relocation_en?event=main.home2.show&lng=FR

➤ **Autres médiateurs compétents**

A noter enfin que les investisseurs localisés dans les pays dans lesquels Tikehau IM possède une succursale peuvent également s'adresser au médiateur / service juridique de l'autorité de régulation locale :

Luxembourg	Département Juridique CSSF	Commission de Surveillance du Secteur Financier Département Juridique CC 283, route d'Arlon L-2991 Luxembourg mailto:reclamation@cssf.lu
Italie	Médiateur financier ABF	Arbitro Bancario Finanziario Segreteria tecnica del Collegio di Milano Via Cordusio 5 20123 Milano +39 (0)2 72424246 https://www.arbitrobancariofinanziario.it/
Allemagne	Médiateur BAFIN	Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht Graurheindorfer Straße 108 53117 Bonn + 49 (0)228 4108-1550 https://www.bafin.de/EN/verbraucherinnen-verbraucher/hilfe-kontakt/beschwerden-streitschlichtung/streit-bei-bafin-schlichten/streit-bei-bafin-schlichten_node_en.html#doc163250bodyText2
Belgique	Médiateur FSMA (Ombudsfm)	Autorité des services et marchés financiers North Gate II, Boulevard du Roi Albert II, n° 8, bte. 2 1000 Bruxelles https://www.ombudsfm.be/fr/introduire-une-plainte ombudsman@ombudsfm.be
Pays-Bas	Institut des plaintes sur les services financiers KIFID	Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) Postbus 93257 2509 AG, DEN HAAG https://mijn.kifid.nl/login
Espagne	Médiateur CNMV	Comisionado para la Defensa del Inversor de la CNMV Torre Serrano Serrano, 47 28001 Madrid mailto:inversores@cnmv.es
United Kingdom	Médiateur financier FOS	Financial Ombudsman Service (FOS) Exchange Tower London E14 9SR United Kingdom + 44 (0)800 023 4567 https://www.financial-ombudsman.org.uk/



TK TIKEHAU
CAPITAL