

POLITIQUE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

La présente information est établie conformément à l'article 313.8 du Règlement Général de l'AMF (Autorité des Marchés Financiers) et à l'instruction AMF n° 2012-07. Elle est destinée à informer les clients de CLAY AM sur la procédure relative au traitement des réclamations, applicable dès le 28/10/2011.

Seules les déclarations actant du mécontentement du client envers le professionnel sont concernées, à l'exclusion des demandes d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation.

Personne en charge du traitement des réclamations au sein de Clay AM :

Ludovic de Polignac.

MODALITES POSSIBLES DE SAISINE DE LA PERSONNE EN CHARGE DU TRAITEMENT DES RECLAMATIONS AU SEIN DE CLAY AM :

Par courrier : Clay Asset Management, 26 rue Saussier Leroy, 75017 Paris.

Par tél : 33 (1) 44 17 36 55

Par mail : info@clay-am.com

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.

DELAIS DE TRAITEMENT DES DECLARATIONS :

Clay AM s'engage à faire parvenir au client un accusé de réception sous un délai de 15 jours, dans l'hypothèse où sa réclamation ne pourrait être traitée plus rapidement. A compter de la date de cet accusé de réception, la demande sera traitée dans un délai qui ne pourra excéder 2 mois.

En cas d'insatisfaction quant aux suites données à votre réclamation, vous pouvez contacter le médiateur indépendant de l'AMF :

Madame Marielle COHEN-BRANCHE
Médiateur de l'AMF
17, place de la bourse 75082 PARIS CEDEX 02
Fax : 01.53.45.59.60

L'AMF peut intervenir sur les domaines de compétences suivants :

- conditions de commercialisation d'un produit financier ;
 - fonctionnement des marchés ;
 - contenu de l'information aux investisseurs ;
 - exécution des ordres ;
 - problèmes de gestion de portefeuille ;
 - problème de tenue de compte conservation.

Ou prendre contact avec les services de l'ACPR, lorsque Clay AM agit au titre du courtage en produits d'assurance :

ACPR

Direction du contrôle des pratiques commerciales

61, rue Taitbout

75436 PARIS CEDEX 09

Fax : 01 49 95 40 30

Mail : info-clientele@acpr.banque-france.fr

Les procédures sont confidentielles, gratuites, contradictoires et non contraignantes. Chacune des parties peut y mettre fin quand elle le désire et conserve le droit de saisir les tribunaux.

Cependant, avant de saisir le médiateur ou de saisir l'ACPR, il est nécessaire que le client effectue sa première démarche auprès de la personne en charge des réclamations au sein de Clay AM. Ensuite, la saisine suspend la prescription.
