

POLITIQUE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

*Document établi en conformité avec l'article 313-8 du Règlement Général de l'AMF et de l'Instruction AMF n°2012-07
Date de dernière mise à jour : novembre 2019*

La présente information vise à avertir les clients potentiels ou existants de CLAY ASSET MANAGEMENT que la Société a établi et met en œuvre une procédure de traitement des réclamations visant à s'assurer du traitement **efficace, égal et harmonisé des réclamations de ses clients**.

Par réclamation, il faut entendre une déclaration actant du mécontentement du client envers CLAY ASSET MANAGEMENT. Ainsi, une demande d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation n'est pas considérée comme une réclamation.

Pour assurer le meilleur traitement, toute réclamation doit être adressée par **courrier avec accusé de réception** à :

CLAY ASSET MANAGEMENT
A l'attention de Mr Ludovic de Polignac - Directeur Général
26 rue Saussier Leroy
75017 PARIS

Toute réclamation reçue est immédiatement remise par le Directeur Général au Responsable de la Conformité et du Contrôle Interne afin que celui-ci procède à son enregistrement, l'analyse et réunisse tous les éléments nécessaires à la réponse. Ce dernier dispose de l'expérience et de la connaissance nécessaire lui permettant de vous apporter une réponse rapide et raisonnable à toutes réclamations.

CLAY ASSET MANAGEMENT accusera réception de votre réclamation dans un délai maximum de 10 jours ouvrables, sauf si une réponse vous a été faite avant l'expiration de ce délai. **Une réponse à la réclamation concernée sera formulée dans un délai maximum de deux mois à réception de ladite réclamation, sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées**. En cas d'impossibilité d'apporter une réponse dans ce délai, CLAY ASSET MANAGEMENT prendra attache avec vous pour vous informer précisément de la raison de ce retard et vous indiquer dans quel délai une réponse pourra être formulée. CLAY ASSET MANAGEMENT vous tiendra informé du déroulement du traitement de cette dernière.

Les clients résidant dans un autre Etat membre de l'Union Européenne peuvent adresser leurs réclamations dans les **langues officielles des Etats membres dans lesquels les OPC gérés par CLAY ASSET MANAGEMENT sont commercialisés ou les services d'investissement fournis**.

Le **traitement des réclamations est gratuit**, aucun frais ne sera facturé par CLAY ASSET MANAGEMENT. La **plus grande confidentialité sera assurée dans le traitement de la réclamation**, à l'exception des cas où la loi en disposerait strictement autrement ou en cas de demande d'information émanant d'une autorité de tutelle ou encore d'une autorité administrative ou judiciaire compétente. CLAY ASSET MANAGEMENT archivera tout dossier afférent à une réclamation pendant une durée minimum de 5 ans à compter de la réception de ladite réclamation.

En cas de réponse non satisfaisante à une réclamation, tout client peut faire appel au Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers :

- par écrit : Médiateur de l'AMF Autorité des Marchés Financiers - 17 place de la Bourse 75082 PARIS CEDEX 02

➤ par saisine électronique : http://www.amf-france.org/le_mediateur

➤

La charte de la médiation est disponible à l'adresse électronique suivante : <http://www.amf-france.org/Le-mediateur-de-l-AMF/Presentation.html#charte>