

## POLITIQUE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

Date de mise à jour : Octobre 2022

### I. TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

La présente information vise à avertir les clients potentiels ou existants de CLAY ASSET MANAGEMENT que, en conformité avec la réglementation en vigueur, 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.

Ce dispositif de gestion des réclamations clients s'applique à tous les clients quelle que soit leur catégorie.

Toute réclamation peut être transmise par :

- Courrier à :

CLAY ASSET MANAGEMENT  
A l'attention de Monsieur Ludovic de Polignac  
Directeur Général  
26 rue Saussier Leroy  
750017 Paris

- Courriel à : [ldepolignac@clay-am.com](mailto:ldepolignac@clay-am.com)

Pour toute question sur les modalités de traitement des réclamations, vous pouvez contacter la société par téléphone : + 33 (0) 1 44 17 36 55

CLAY ASSET MANAGEMENT accusera réception de votre réclamation dans un délai maximum de 10 jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation, 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.

**La communication envoyée par le client doit clairement mentionner qu'il s'agit d'une réclamation.**

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.

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

- Courrier à :

Autorité des marchés financiers,  
A l'attention de Madame Marielle Cohen-Branche,  
Médiateur de l'AMF,  
17 place de la Bourse 75082 Paris Cedex 02.

- Saisine électronique : <https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur-de-lamf/votre-dossier-de-mediation/vous-voulez-deposer-une-demande-de-mediation>

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>

Avant de saisir le médiateur de l'AMF, il est nécessaire que le client effectue sa première démarche auprès du Directeur Général de CLAY ASSET MANAGEMENT.

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.

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.

## II. RECLAMATION TRANSFRONTALIERE

Vous pouvez également utiliser FIN-NET pour une réclamation transfrontalière si vous vivez dans un pays de l'Espace économique européen, si vous avez une réclamation contre un prestataire de services financiers dans un autre pays de l'Espace économique européen, si vous vous êtes plaint mais n'êtes toujours pas satisfait et si vous voulez savoir quel organisme de résolution extrajudiciaire des litiges pourrait résoudre le litige.

Pour envoyer une réclamation à un membre du réseau FIN-NET, vous pouvez :

- Télécharger et remplir [le formulaire de de contact](#) pour les plaintes transfrontalières : et
- Envoyer le formulaire par e-mail ou par courrier à n'importe quel membre FIN-NET dans votre pays ou dans celui de la société de gestion du fonds.

Contactez directement un membre de FIN-NET et demandez-lui des conseils : [coordonnées des membres dans chaque pays](#)