POLITIQUE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

Date de mise à jour : Février 2026

I. TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

Cette politique vise à informer 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, équitable 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
75017 Paris

- Courriel à : ldepolignac@clay-am.com

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

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 la réclamation du client dans un délai maximum de 10 jours ouvrables à compter de sa date d'envoi, sauf si une réponse est faite au client avant l'expiration de ce délai. Une réponse à la réclamation du client sera formulée dans un délai maximum de deux mois à compter de sa date d'envoi, sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées.

En cas d'impossibilité d'apporter une réponse au client dans le délai de deux mois, CLAY ASSET MANAGEMENT prendra attache avec le client pour l'informer précisément de la raison de ce retard et lui indiquer dans quel délai une réponse pourra être formulée. CLAY ASSET MANAGEMENT tiendra informé le client du déroulement du traitement de sa réclamation.

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 du 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 : https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur-de-lamf/le-mediateur-mode-demploi/quelles-regles-encadrent-la-mediation

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 conservera tout dossier afférent à une réclamation pendant une durée minimum de 5 ans à compter de la réception de ladite réclamation.

II. RECLAMATION TRANSFRONTALIERE

Le client peut également utiliser FIN-NET pour une réclamation transfrontalière, s'il vit dans un pays de l'Espace économique européen, s'il a une réclamation contre un prestataire de services financiers dans un autre pays de l'Espace économique européen, s'il s'est plaint mais qu'il n'est toujours pas satisfait et qu'il veut savoir quel organisme de résolution extrajudiciaire des litiges pourrait résoudre son litige.

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

- Télécharger et remplir le formulaire 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 concerné.

Pour contacter directement un membre de FIN-NET et lui demander des conseils : coordonnées des membres dans chaque pays