

POLITIQUE DE RÉCLAMATIONS

Cadre réglementaire

Article 321-40 du RG AMF.

La société de gestion de portefeuille établit et maintient opérationnelle une procédure efficace et transparente en vue du traitement raisonnable et rapide des réclamations adressées par l'ensemble des porteurs de parts ou actionnaires d'OPCVM lorsqu'aucun service d'investissement ne leur est fourni à l'occasion de la souscription.

I. TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

1) Réception

Toute réclamation peut être transmise à l'adresse suivante :

CLARTAN ASSOCIES
11 avenue Myron Herrick
75008 Paris

Ou par courriel :

contact@clartan.com

La société de gestion accusera réception de la réclamation dans le délai de dix jours ouvrables maximum à compter de la réception de la réclamation, sauf si la réponse elle-même est apportée au client dans ce délai.

Le secrétariat général enregistre les caractéristiques de la réclamation dans le registre des réclamations et la transmet au service concerné avec copie au RCCI.

2) Réponse

Sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées, la société de gestion apportera une réponse au client dans les deux mois suivant la réception de la réclamation.

La réponse validée par le RCCI est consignée dans le registre des réclamations.

II. MÉDIATION

En cas de désaccord persistant, le client pourra prendre contact avec un médiateur dont le médiateur de l'AMF.

Les coordonnées du médiateur de l'AMF sont les suivantes :

*Autorité des marchés financiers
Médiateur de l'AMF
17 place de la Bourse
75082 Paris Cedex 02*

Le formulaire de demande de médiation auprès de l'AMF ainsi que la charte de la médiation sont disponibles sur le site <http://www.amf-france.org>.

III. CONTRÔLE

Les réclamations font l'objet d'un suivi chronologique par le RCCI afin de détecter tout retard dans le traitement.

Le contrôle permanent s'assure régulièrement que les réclamations ont fait l'objet d'un traitement, que la réponse a été communiquée au client et qu'il n'y a pas de réclamations en cours de traitement.