

POLITIQUE DE RÉCLAMATIONS

Cadre réglementaire

Article 321-40 du RG AMF.

On entend par réclamation une déclaration actant du mécontentement du client envers la Société de Gestion.

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.

Cette procédure est destinée aux clients de CLARTAN ASSOCIÉS et aux actionnaires de la SICAV CLARTAN.

I. TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

1) Réception

Les réclamations doivent être adressées à Monsieur Alexandre JAXEL Responsable de la Conformité et du Contrôle Interne (RCCI) :

*CLARTAN ASSOCIÉS
Monsieur Alexandre JAXEL
11 avenue Myron Herrick
75008 Paris*

Nous recommandons au client de nous l'adresser en demandant un accusé de réception.

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.

Dans le cadre d'une réclamation en provenance d'un actionnaire de la SICAV CLARTAN, le RCCI s'engage à la transférer au Responsable du traitement des plaintes de la SICAV CLARTAN immédiatement afin qu'elle soit traitée dans le cadre de la politique de gestion des plaintes de la SICAV¹.

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 tel que 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/Le-mediateur-de-l-AMF/Presentation.html>

III. CONTRÔLE

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

Le RCCI s'assure régulièrement que les réclamations ont fait l'objet d'un traitement et que la réponse a été communiquée au client.

¹ Document disponible sur demande