

## TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

Une réclamation est une déclaration actant du mécontentement d'un client envers Asset management Company & Associés.

### **Comment transmettre une réclamation**

Les réclamations peuvent être adressées à l'attention de la Direction Général ou du responsable Middle office de la société Asset management Company & Associés :

- Par courrier : 243 boulevard Saint Germain 75007 Paris
- Par mail : [acapriv@aca.paris](mailto:acapriv@aca.paris)

Les réclamations seront ensuite transmises au Responsable de la Conformité et Contrôle interne (RCCI) de la société de gestion conformément à la procédure en vigueur.

La réclamation doit être rédigée en Français. Le traitement des réclamations est gratuit.

### **Délai de traitement de la réclamation**

Asset management Company & Associés accusera réception de votre réclamation dans un délai de 10 jours à compter de la date d'envoi de votre réclamation.

Une réponse vous sera adressée au plus vite et dans un délai maximum de 2 mois à compter de la date d'envoi de votre réclamation. Si des recherches complémentaires sont nécessaires au-delà de ce délai, Asset management Company & Associés s'engage à vous informer de l'état d'avancement du traitement de la réclamation au terme du délai.

### **Recours au Médiateur**

Si la réponse obtenue ne vous convient pas, vous pouvez contacter le médiateur de l'Autorité des marchés financiers :

- Par écrit :  
Mme Marielle Cohen-Branche  
Médiateur de l'AMF  
Autorité des marchés financiers  
17 place de la Bourse  
75082 Paris Cedex 02
- Par courrier électronique : Formulaire de demande de médiation sur le site [www.amf-france.org](http://www.amf-france.org)

Nous vous informons de l'existence d'une charte de la médiation, réalisée par l'autorité des marchés financiers, que vous trouverez sur le site [www.amf-france.org](http://www.amf-france.org) à la page Médiateur de l'AMF.