

Politique de traitement des réclamations

CLARESCO Finance a la volonté d'apporter de manière permanente à ses clients un service de qualité. Toutefois, si vous rencontrez des difficultés au niveau de la prestation délivrée et que vous souhaitez nous faire part de votre réclamation, nous avons établi un dispositif de gestion des réclamations des clients/porteurs.

Ce dispositif a pour vocation de traiter de manière efficace, transparente et égale les réclamations des clients potentiels ou existants, conformément aux exigences réglementaires (*art. 321-40 et 318-10 du Règlement Général de l'AMF*).

Une réclamation correspond à une demande d'un client issu d'un mécontentement qui ne peut pas être considérée comme une simple demande d'informations.

L'accès au dispositif de traitement des réclamations étant **gratuit**, aucune tarification spécifique ne sera mise à la charge du client au titre du traitement de sa réclamation.

Notre procédure de réclamation

Les réclamations portant sur les services de gestion fournis par CLARESCO Finance peuvent être adressées :

- par courrier à l'adresse suivante :

CLARESCO Finance
6, rue Lamennais
75008 Paris

- par email à l'adresse suivante : claresco@claresco.fr

Les clients porteurs de parts d'OPC résidant dans un autre Etat membre de l'Union européenne que la France peuvent adresser leurs réclamations en anglais ou dans les langues officielles des Etats membres dans lesquels les OPC gérés par CLARESCO Finance sont enregistrés à la commercialisation.

CLARESCO Finance pourra transmettre votre demande à un interlocuteur compétent si celle-ci concerne le service fourni par un tiers (distributeur, centralisateur, etc.).

Si vous avez des questions sur les modalités de traitement des réclamations chez CLARESCO Finance, vous pouvez contacter la société par téléphone au numéro suivant : **01 53 45 38 28**

Que se passera-t-il ensuite ?

- Nous vous enverrons un accusé de réception de votre demande dans un délai de **10 jours** ouvrables à compter de la date d'envoi de la réclamation, dans l'hypothèse où la réclamation ne pourrait pas être traitée plus rapidement.
- Nous étudierons attentivement votre demande selon notre procédure interne et prendront tous les renseignements utiles auprès du personnel concerné. Nous nous réservons la possibilité de vous contacter si nous avons besoin d'information complémentaire pour traiter votre demande.
- Après étude, nous nous engageons à répondre à votre réclamation dans un délai de **2 mois maximum** à compter de la date d'envoi de la réclamation. Si nous ne sommes pas en mesure de vous apporter une réponse dans ce délai, nous vous contacterons pour vous informer de la raison de ce retard et vous indiquer dans quel délai nous serons en mesure de vous répondre.

Si vous n'êtes pas satisfait

Si vous n'êtes pas satisfait de notre réponse, vous avez la possibilité de faire appel gratuitement au Médiateur de l'Autorité des marchés financiers :

Contactez le médiateur de l'AMF

- **Par écrit :**
Médiateur de l'AMF
Mme Marielle Cohen-Branche
Autorité des marchés financiers
17 place de la Bourse
75082 PARIS CEDEX 02
- **Via le site internet de l'AMF, avec le formulaire électronique :**
www.amf-france.org/fr/le-mediateur

A noter : les services fournis par le médiateur de l'AMF sont décrits [sur le site AMF](http://www.amf-france.org/fr/le-mediateur)