

TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

1. Cadre juridique

Conformément au Règlement Général de l'AMF, cette procédure de traitement des réclamations s'applique :

1. aux réclamations de l'ensemble des porteurs de parts ou actionnaires d'OPC lorsque aucun service d'investissement ne leur est fourni à l'occasion de la souscription ;
2. aux réclamations des porteurs de parts ou actionnaires d'OPC lorsqu'un service d'investissement leur est fourni par CIAM lors de la souscription ;
3. aux réclamations de clients auxquels un service d'investissement est fourni par la société de gestion CIAM ;
4. aux réclamations reçues en France, au Luxembourg ou en Angleterre.

2 Traitement des réclamations

Modalités de transmission

La transmission des réclamations s'effectue par courrier avec accusé-réception, à l'adresse suivante :

CIAM
26, Boulevard Malesherbes
75008 Paris

Les réclamations peuvent également être adressées à l'adresse email suivante : info@ci-am.com

Délais de traitement

CIAM s'assure que la phase de traitement des réclamations s'effectue avec célérité et loyauté envers ses clients et s'engage :

- à accuser réception de toute réclamation **dans un délai de 10 jours ouvrables**.
Une réponse apportée à la réclamation dans ce délai dispense CIAM d'accuser réception de la réclamation
- à répondre à toute réclamation **dans un délai de 2 mois maximum** sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées.

En cas d'impossibilité d'apporter une réponse dans ce délai, CIAM prendra attache avec le client concerné pour l'informer précisément de la raison de ce retard et indiquer dans quel délai une réponse pourra être formulée. CIAM informera le client à l'origine de la réclamation du déroulement du traitement de cette dernière.

Les clients résidant dans un autre Etat membre de l'Union Européenne peuvent adresser leurs réclamations dans les langues officielles des Etats membres dans lesquels les OPC gérés par CIAM sont commercialisés ou les services d'investissement fournis.

Le traitement des réclamations est gratuit, aucun frais ne sera facturé par CIAM pour le traitement des réclamations. La plus grande confidentialité sera assurée dans le traitement des réclamations, 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. CIAM archivera tout dossier afférent à une réclamation pendant une durée minimum de 5 ans à compter de la réception de ladite réclamation.

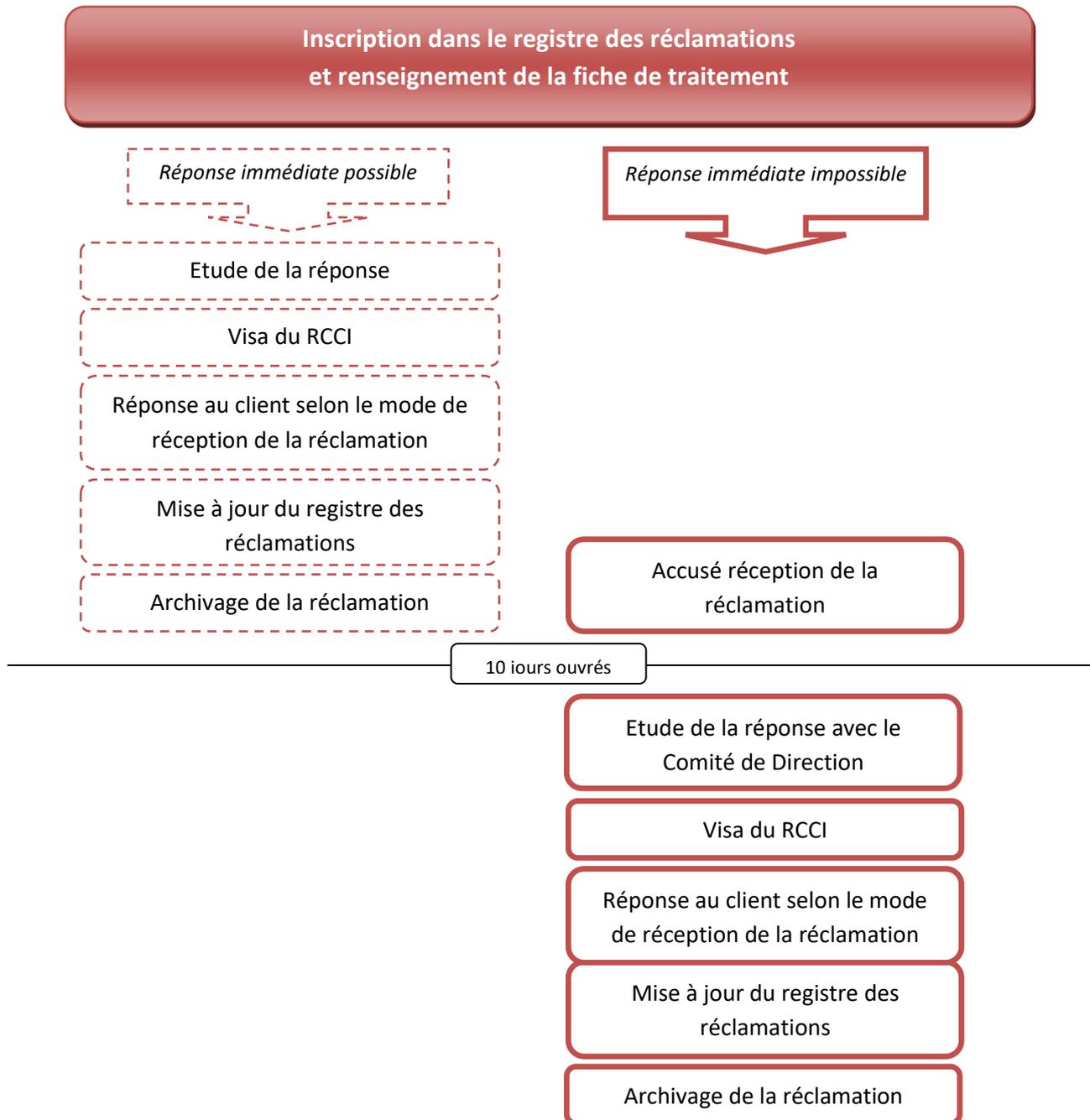
Médiation

CIAM ne dispose pas elle-même d'un service de médiation interne. Toutefois, si la réponse n'est pas satisfaisante, il est possible de saisir le Médiateur de l'AMF :

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>, espace « médiateur ».

3 Schéma du traitement d'une réclamation



4 Fichier de suivi des réclamations et registre des réclamations

Une fiche de traitement permet le suivi détaillé des réclamations.

Un Registre des Réclamations compile l'ensemble des réclamations reçues, le traitement effectué, la résolution et la décision prises, et les dates correspondantes. Le Registre est arrêté annuellement et visé par le RCCI de CIAM.