

TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

Mise à jour : Mai 2023

Sunny Asset Management

85, rue Jouffroy D'Abbans • 75017 PARIS • TÉL. : 33 (0)1 80 27 18 60 • www.sunny-am.com. Société de gestion de portefeuille - Agrément AMF n° GP08000045 le 19/12/2008 - S.A. au capital de 1 333 333.50 € RCS Paris 509 296 810. Société de courtage d'assurance - ORIAS N°09 047 168 - Assurance de responsabilité Civile Professionnelle - CNA N° FRPI 10155116, conforme aux articles L512-6, R512-14 et A512-4 du Code des Assurances



Une réclamation est la manifestation d'un mécontentement, exprimée envers SUNNY AM par un client, son représentant, ou un intermédiaire, en lien avec le ou les services d'investissement qui lui ont été fournis (gestion sous mandat, conseil en investissement) ou la souscription de l'un de nos OPCVM, à laquelle doivent être apportées une réponse et/ou une action.

Toute demande d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation sera traitée dans les meilleurs délais mais n'est pas considérée comme une réclamation.

1. Vous pouvez à tout moment adresser votre réclamation

Toute réclamation, quel que soit le canal de communication, et quel que soit le pays d'émission et la langue, est prise en compte et traitée dans les meilleurs délais.

Les réclamations peuvent être reçues par toute personne de la société de gestion mais peuvent être traitée par une personne différente.

Par courrier à l'adresse suivante :

Sunny Asset Management
A l'attention du Secrétaire Général
85 rue Jouffroy d'Abbans
75017 Paris

Par mail à : contact@sunny-am.com

Par téléphone (ligne non surtaxée) : France : 33(1) 80 27 18 60

2. Délais

Concernant les réclamations concernant un porteur de parts d'OPCVM et/ou un client non professionnels, existant ou potentiel, si nous ne pouvons répondre à votre demande dans les 10 jours ouvrés, nous accusons réception de votre réclamation, une réponse (qui peut être favorable ou non) devant vous être apportée au plus tard dans les 2 mois à compter de la date de réception de votre demande sauf survenance de circonstances particulières justifiées. En effet, nous vous tiendrons informés lorsque, du fait de circonstances particulières, les délais sur lesquels nous nous sommes engagés pour vous apporter une réponse ne pourront pas être respectés.

Concernant les demandes de réclamation d'autres interlocuteurs / partenaires, elles seront traitées dans les meilleurs délais.

3. Coût

Le traitement de votre réclamation par nos services est gratuit. Vous ne supporterez donc aucun coût spécifique (frais de dossier, de recherche ou autre ...) lié au traitement de votre réclamation.

Sunny Asset Management



4. Médiation

En dernier recours vous avez la possibilité de saisir le service de la Médiation de l'Autorité des Marchés Financiers.

Nous attirons votre attention sur le fait que le médiateur n'est pas compétent en matière fiscale, d'assurance-vie et d'opérations bancaires (agios, prêts, découverts, etc.), et qu'il ne se prononce pas sur l'intérêt que présente un placement particulier. De plus son intervention ne peut être sollicitée si une procédure judiciaire est engagée sur les mêmes faits.

Pour tout renseignement concernant le service de médiation de l'AMF, vous pouvez consulter le site internet de l'AMF :

<http://www.amf-france.org/Le-mediateur-de-l-AMF/Le-mediateur-mode-d-emploi/Champ-de-competences.html>

Dans le cadre de l'assurance vie vous pouvez contacter l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution.

Pour tout renseignement concernant le service de médiation de l'ACPR, vous pouvez consulter le site internet.

<http://acpr.banque-france.fr/protection-de-la-clientele.html>

Sunny Asset Management

85, rue Jouffroy D'Abbans • 75017 PARIS • TÉL. : 33 (0)1 80 27 18 60 • www.sunny-am.com. Société de gestion de portefeuille - Agrément AMF n° GP08000045 le 19/12/2008 - S.A. au capital de 1 333 333.50 € RCS Paris 509 296 810. Société de courtage d'assurance - ORIAS N°09 047 168 - Assurance de responsabilité Civile Professionnelle - CNA N° FRPI 10155116, conforme aux articles L512-6, R512-14 et A512-4 du Code des Assurances