POLITIQUE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

MISE A JOUR LE 10 NOVEMBRE 2026

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. Immatriculation ORIAS N°09 047 168

Table des matières

I. Modalités de transmission de votre réclamation 3

II. Délais de traitement 4

III. Coût 4

IV. Recours à la médiation 4

SUNNY ASSET MANAGEMENT (AM) s'efforce d'offrir et de maintenir en permanence un service de qualité pour sa clientèle et ses différents partenaires.
En cas d'insatisfaction, vous avez la possibilité de nous faire parvenir une réclamation.

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 ou produits qui lui sont fournis par la Société de Gestion :
- Souscription de parts des OPC gérés,
- Mandats de gestion,
- Mandats de Réception / Transmission d'ordres,
- Conseil en investissements financiers
- Assurance vie.

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

I. Modalités de transmission de votre réclamation

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

Les réclamations peuvent être reçues par tout collaborateur de la société de gestion mais sont traitée par le Responsable de la Conformité et du Contrôle Interne.

Elles peuvent être adressée :

Par courrier à l'adresse suivante :
SUNNY ASSET MANAGEMENT
A l'attention du Responsable de la Conformité et du Contrôle Interne
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.

II. Délais de traitement

Dans un délai de 10 jour ouvrable et sauf réponse apportée dans ce délai, vous recevrez un accusé de réception de votre réclamation.

La demande en tant que telle sera traitée dans un délai qui ne pourra excéder 2 mois.

Ces délais s'entendent à compter de la date d'envoi de votre demande (le cachet de la poste faisant foi pour les réclamations adressées par voie postale).

A défaut, en cas de survenance de circonstances particulières dûment justifiées, si les délais sur lesquels la Société de Gestion s'est engagée ne peuvent être respectés, SUNNY AM vous informera du déroulement du traitement de votre réclamation, et des éventuelles causes de retard.

III. 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.

IV. Recours à la médiation

Pour les produits et services entrant dans le champ de compétence de l'Autorité des marchés financiers (mandat de gestion, Réception / Transmission d'ordres, conseil en investissement, souscription de parts d'OPC)

En cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à votre réclamation, vous avez la possibilité de saisir le Médiateur de l'AMF dont la mission est la résolution amiable des différends portés à sa connaissance, de préférence par formulaire électronique sur le site internet de l'AMF, https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur-de-lamf/votre-dossier-de-mediation/vous-voulez-deposer-une-demande-de-mediation,

Ou transmettre votre réclamation par courrier postal :

Médiateur de l'AMF
Autorité des Marchés Financiers
17, Place de la Bourse
75082 PARIS Cedex 02

Pour les produits et services relevant de la compétence de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (assurance vie)

En cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à votre réclamation, vous avez la possibilité de communiquer votre demande à l'Association : La Médiation de l'Assurance, dont la mission est la résolution amiable des différends portés à sa connaissance et la contribution à créer ou restaurer un climat de confiance entre assurés et assureurs.

Les différentes étapes à suivre sont détaillées à cet endroit : La Médiation étape par étape - La Médiation de l'Assurance (mediation-assurance.org)

Votre dossier peut être constitué sur le site de l'Association : Constituer mon dossier - La Médiation de l'Assurance (mediation-assurance.org) ou envoyé à l'adresse suivante : TSA 50110 – 75441 Paris Cedex 09