

# EXPERIENCED CAPITAL

*management.*

## Politique de traitement des réclamations

---

Conformément à l'article 318-10 du RG AMF et à l'instruction AMF 2012-07, la procédure vise à garantir un traitement raisonnable et rapide des réclamations adressées par l'ensemble des clients investisseurs d'Experienced Capital Management.

Les réclamations peuvent être adressées à Experienced Capital Management :

Par voie postale (avec accusé de réception) à l'adresse suivante :

Experienced Capital Management – à l'attention de la secrétaire générale  
174 rue de Rivoli  
75001 Paris

Ou par courrier électronique : [delphine.colin-patillot@excp.com](mailto:delphine.colin-patillot@excp.com)

Experienced Capital Management a mis en place une organisation du traitement des réclamations qui permet de respecter les délais de traitement réglementaires, à savoir :

- Dix jours ouvrables maximum à compter de la réception de la réclamation, pour en accuser réception, sauf si la réponse elle-même est apportée au client dans ce délai ;
- Deux mois maximum entre la date de réception de la réclamation et la date d'envoi de la réponse au client sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées.

En cas d'insatisfaction des réponses apportées à leurs réclamations, les clients peuvent saisir le Médiateur de l'AMF gratuitement :

Médiateur de l'AMF  
Autorité des marchés financiers  
17 place de la Bourse  
75082 PARIS CEDEX 02

Accès au formulaire de demande de médiation :

<https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur-de-lamf/votre-dossier-de-mediation/vous-voulez-deposer-une-demande-de-mediation>

Avant toute réclamation au médiateur, nous vous invitons à prendre connaissance de la charte de la médiation (<https://www.amf-france.org/sites/default/files/2020-01/charte-de-la-mediation.pdf>). Le choix du médiateur, pour les litiges entrant dans le champ de compétence de l'AMF (Médiateur de l'AMF ou autre médiateur) est définitif.

Toutes les réclamations reçues doivent être communiquées en copie au responsable de conformité et du contrôle interne (RCCI), quels que soient leur nature et leur impact.