

POLITIQUE DE GESTION DES RECLAMATIONS

Généralités

Le groupe Amundi a mis en place un dispositif de gestion des réclamations clients visant à traiter de manière efficace, transparente et harmonisée les réclamations de ses clients, conformément à la réglementation applicable.

Ce dispositif s'applique à tous les clients quelle que soit leur catégorie.

Définition de la réclamation

Une réclamation se définit comme l'expression écrite ou réceptionnée par tout moyen traçable, actant du mécontentement d'un client et qui porte sur la fourniture d'une prestation ou d'un service d'investissement.

Traitement des réclamations au sein du groupe Amundi

Le groupe Amundi s'engage à traiter toute réclamation émanant d'un client selon les principes suivants :

- transparence à l'égard du client,
- accès gratuit au dispositif de traitement des réclamations,
- objectivité,
- délai de traitement de la réponse approprié eu égard à la complexité de la réclamation. Pour chaque réclamation, l'entité concernée du Groupe Amundi communiquera au client le délai dans lequel il s'engage à apporter une réponse (de 10 jours ouvrables à 2 mois maximum sauf circonstances particulières dûment justifiées). En cas d'une résolution complexe entraînant un dépassement de ce délai, le client en sera rapidement notifié.

La communication envoyée par le client doit clairement indiquer qu'il s'agit d'une réclamation. La réclamation doit être envoyée par courrier ou courriel à l'interlocuteur habituel du client, soit par exemple :

- le conseiller de l'agence bancaire dans laquelle le client a son compte, ou
- le distributeur chez qui le porteur de parts détient ses avoirs ou encore
- le commercial de la société de gestion qui est en relation directe avec le client.

Médiation de l'Autorité des Marchés Financiers

Si un client n'est pas satisfait de la réponse apportée à sa réclamation, il peut recourir à un médiateur. Pour ce faire, il peut s'adresser par courrier au médiateur de l'AMF à l'adresse suivante :

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

Un formulaire de demande de médiation est en ligne sur le site internet de l'AMF (www.amf-france.org).