



# POLITIQUE DE GESTION DES RECLAMATIONS

Février 2024



## Sommaire

### Table des matières

<b>Généralités</b> .....	<b>3</b>
<b>Définition de la réclamation</b> .....	<b>3</b>
<b>Traitement des réclamations au sein d'Amundi Immobilier</b> .....	<b>3</b>
Organisation du traitement des réclamations .....	3
La réception de la réclamation.....	4
Transmission de la réponse au client et clôture de la réclamation.....	4
<b>Recours au médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers</b> .....	<b>5</b>

## I - Généralités

Amundi Immobilier a mis en place un dispositif de gestion des réclamations visant à garantir un traitement approprié et une résolution rapide des réclamations de ses clients, qui tient compte de leurs intérêts.

Ce dispositif s'applique à tous les clients.

Ce document a pour objet de présenter l'approche Amundi Immobilier en matière de réception, de traitement et de suivi des réclamations, et permet d'informer le client sur la possibilité de bénéficier d'un dispositif de médiation à titre gratuit.

Le dispositif de traitement des réclamations permet en outre de détecter d'éventuels manquements ou de dysfonctionnement en matière de commercialisation et de protection de la clientèle.

## II – Définition de la réclamation

Une réclamation est une déclaration exprimant le mécontentement d'un client quant à un produit ou un service fourni par Amundi Immobilier, et qui requiert une réponse.

Les services visés incluent la gestion de fonds, la documentation légale ou commerciale, et se rapportent à tous les produits et services commercialisés et/ou gérés par Amundi Immobilier.

Sont par conséquent exclues, les demandes d'information ou de correction, d'avis de clarification, ou encore, les expressions d'attentes ou de sollicitations d'avantages, qui relèvent de la négociation commerciale et peuvent donner lieu à des réductions, remises ou exonérations qui peuvent être accordées.

Afin de pouvoir être traitée, une réclamation doit présenter clairement l'objet du mécontentement et comporter des éléments factuels relatifs à un produit ou à un service proposé par Amundi Immobilier

## III – Traitement des réclamations au sein d'Amundi Immobilier

### 1 - Organisation du traitement des réclamations

Amundi Immobilier s'engage à traiter toute réclamation selon les principes suivants :

- Transparence à l'égard du client
- Traitement des réclamations objectif, équitable et harmonisé
- Accès gratuit au dispositif de traitement des réclamations
- Délai de traitement de la réponse approprié eu égard à la complexité de la réclamation.

## 2 - La réception de la réclamation

Le client peut introduire sa réclamation, sans frais, dans la langue nationale officielle de son choix et doit clairement indiquer qu'il s'agit d'une réclamation. Le client explique en détail les faits à l'origine de sa réclamation, en joignant tous les documents justificatifs pertinents.

Amundi Immobilier Invite à formaliser tout mécontentement par écrit (courrier ou email) :

- Auprès de 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.
  
- Auprès d'Amundi Immobilier

### Nous contacter



[associe-amundi-immobilier@amundi.com](mailto:associe-amundi-immobilier@amundi.com)



**0820 04 10 30 - lundi-vendredi**  
(8h30/17h30) / (0,12 €/mn + coût d'un appel)



**Amundi Immobilier - Gestion des associés**  
TSA 56003/26906 VALENCE Cedex

Chaque réclamation fait l'objet d'un accusé de réception dans un délai réglementaire maximum de 10 jours ouvrables à compter de l'envoi de la première réclamation écrite (le cachet de la poste faisant foi pour les réclamations adressées par voie postale).

## 3 - Transmission de la réponse au client et clôture de la réclamation

La réponse au client s'effectue dans le délai maximum de 2 mois à compter de l'envoi de la première réclamation écrite conformément au Règlement Général de l'Autorité des Marchés Financiers. (le cachet de la poste faisant foi pour les réclamations adressées par voie postale).

Toutefois, si l'analyse de la réclamation demande l'intervention de différents interlocuteurs en fonction de son objet ou de son degré de complexité, et qu'un délai supérieur peut s'avérer nécessaire, le client en sera rapidement informé.

#### IV – Recours au médiateur de l’Autorité des Marchés Financiers

Lorsque tous les moyens actionnés par Amundi Asset Management pour clôturer une réclamation, n’ont pas abouti sur une solution jugée acceptable par le client ou s’il n’a pas obtenu de réponse dans un délai de 2 mois suivant l’envoi de la première réclamation écrite, le client non satisfait de la réponse apportée à sa réclamation, peut recourir au médiateur de l’AMF.

L’AMF dispose d’un médiateur, qui peut être saisi par tout intéressé, personne physique ou morale, dans le cadre d’un litige à caractère individuel entrant dans le champs de ses compétences tel que décrit sur le site de l’AMF (« Dans quel cas saisir le Médiateur »).

Le client peut s’adresser gratuitement au médiateur de l’AMF :

- de préférence par formulaire électronique sur le site internet de l’AMF :

<https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur-de-lamf/votredossier-de-mediation>

- ou par courrier postal, à l’adresse suivante :

Médiateur de l’AMF – Autorité des Marchés Financiers 17 Place de la Bourse 75082  
Paris cedex