



POLITIQUE DE GESTION DES RECLAMATIONS

février 2024

La confiance
ça se mérite

Amundi

Table des matières

I - Informations générales	2
II - Définition de la réclamation	2
III - Traitement des réclamations chez Amundi Asset Management	2
1 - Organisation du traitement des réclamations	2
2 - Réception de la demande	3
3 - Transmission de la réponse au client et clôture de la réclamation.....	3
IV - Recours au Service de médiation des services financiers	4

I. Informations générales

Amundi Asset Management a mis en place un système de gestion des réclamations pour s'assurer que les réclamations de ses clients sont traitées de manière appropriée et résolues rapidement, en tenant compte de leurs intérêts.

Ce système s'applique à tous les clients.

L'objectif de ce document est de présenter l'approche d'Amundi Asset Management en matière de réception, de traitement et de suivi des réclamations, et d'informer les clients de la possibilité de bénéficier d'un service de médiation gratuit.

Le système de traitement des réclamations permet également de détecter d'éventuels manquements ou dysfonctionnements en matière de marketing et de protection des clients.

II. Définition de la réclamation

Une réclamation est une déclaration exprimant le mécontentement d'un client à l'égard d'un produit ou d'un service fourni par Amundi Asset Management, et qui nécessite une réponse.

Les services concernés comprennent la gestion de fonds, la performance de fonds, la documentation juridique ou commerciale, et concernent tous les produits et services commercialisés et/ou gérés par Amundi Asset Management.

Sont exclues les demandes d'information ou de correction, de clarification, ou les expressions d'attentes ou demandes d'avantages, qui font partie de la négociation commerciale et peuvent donner lieu à des réductions, remises ou exemptions accordées par l'entité concernée.

Pour être traitée, une réclamation doit exposer clairement le motif de l'insatisfaction et comporter des éléments factuels relatifs à un produit ou un service proposé par Amundi Asset Management.

III. Traitement des réclamations chez Amundi Asset Management

1. Organisation du traitement des réclamations

Amundi Asset Management s'engage à traiter toute réclamation conformément aux principes suivants :

- Transparence à l'égard du client
- Traitement objectif, équitable et harmonisé des réclamations
- Accès gratuit au système de traitement des réclamations
- Délai de traitement pour une réponse adaptée à la complexité de la réclamation.

2. Réception de la demande

Les clients peuvent déposer leur réclamation, gratuitement, dans la langue nationale officielle de leur choix, et la communication doit clairement indiquer qu'il s'agit d'une réclamation. Le client doit expliquer en détail les faits à l'origine de la réclamation et joindre toutes les pièces justificatives pertinentes.

Amundi Asset Management vous invite à formaliser toute insatisfaction par écrit (lettre ou email) :

- Par le contact habituel du client, par exemple :
 - le conseiller de l'agence bancaire où le client a un compte, ou
 - le distributeur où le porteur de parts détient ses actifs, ou
 - le représentant commercial de la société de gestion qui est en contact direct avec le client.
- Chez Amundi Asset management

Par courrier à Amundi Asset Management 91-93 boulevard Pasteur 75015 Paris - France

- Par courrier électronique à l'adresse suivante : complaints@amundi.com

Chaque réclamation fera l'objet d'un accusé de réception dans un délai maximum de 10 jours ouvrables à compter de la date d'envoi de la première réclamation écrite (le cachet de la poste faisant foi pour les réclamations envoyées par courrier).

3. Transmission de la réponse au client et clôture de la demande

Le client recevra une réponse dans un délai maximum de 2 mois à compter de la date d'envoi de la première réclamation écrite (le cachet de la poste faisant foi pour les réclamations envoyées par courrier).

Toutefois, si l'analyse de votre réclamation nécessite l'intervention de différentes personnes en fonction de son objet ou de son degré de complexité, un délai plus long peut être nécessaire, et le client en sera informé rapidement.

IV. Recours au médiateur du Service de médiation des services financiers

Si tous les moyens mis en œuvre par Amundi Asset Management pour résoudre une réclamation n'ont pas abouti à une solution acceptable pour le client ou si le client n'a pas reçu de réponse dans un délai de 2 mois à compter de l'envoi de la première réclamation écrite, le client qui n'est pas satisfait de la réponse apportée à sa réclamation peut saisir le Service de médiation des services financiers :

- en remplissant le formulaire électronique sur le site du Service de médiation des services financiers : <https://www.ombudsfm.be/fr/introduire-une-plainte>
- ou par courrier recommandé à l'adresse suivante :

Ombudsfm – Service de médiation des services financiers - Boulevard du Roi Albert II, n°8, bte. 2 – 1000 Bruxelles

Amundi* désigne les entités, participations et bureaux détenus par le groupe Amundi dans le monde entier. Toute information contenue dans ce document peut être modifiée sans préavis. Amundi décline toute responsabilité, directe ou indirecte, pouvant résulter de l'utilisation des informations contenues dans ce document. Les informations contenues dans ce document ne doivent pas être copiées, reproduites, modifiées, traduites ou distribuées sans l'accord écrit préalable d'Amundi, à une tierce personne ou entité dans un pays ou une juridiction qui soumettrait Amundi ou l'un de ses produits à des obligations d'enregistrement dans ces juridictions ou dans un pays où cela pourrait être considéré comme illégal. Ce document n'est pas destiné à être communiqué à, ou utilisé par, toute personne, investisseur qualifié ou non, à partir d'un pays ou d'une juridiction dont les lois ou règlements interdiraient une telle communication ou utilisation.

Il ne doit pas être considéré comme un conseil en investissement. Plus précisément, ce document n'est pas destiné aux résidents ou citoyens des États-Unis d'Amérique ou aux "US Persons" tels que définis par la "Regulation S" de la Securities and Exchange Commission en vertu de la loi américaine sur les valeurs mobilières de 1933. Amundi Asset Management, Société par Actions Simplifiée (SAS) au capital de 1 143 615 555 € - Société de Gestion de Portefeuille agréée par l'AMF sous le numéro GP04000036 - Siège social : 91-93, boulevard Pasteur - 75015 Paris - France - 437 574 452 RCS Paris. Les informations contenues dans ce document sont réputées exactes au 30 septembre 2023 (source : Amundi) - amundi.com