

Politique de traitement des réclamations adressées à IDAM



Procédure N13-V1

Traitement des incidents, dysfonctionnements et réclamations

Rédacteur : Noémie Venot, Directrice Commerciale

Date de création : 19/01/2018

Objet : Traitement des incidents, dysfonctionnements et réclamations

Référence : N°13

Version : V1

Dernière modification : NA

Validée par : RCCI

Services impliqués : Tous

Réception des réclamations :

On entend par réclamation une déclaration actant du mécontentement du client envers la société de gestion. Une demande d'information, d'avis, de clarification ou de prestation n'est pas une réclamation.

Une réclamation peut être adressée à la société par courrier ou par email :

IDAM

83 boulevard Malesherbes

75008 Paris

contact@id-am.fr

Traitement des réclamations :

Tout collaborateur d'IDAM qui reçoit une réclamation d'un client la transmet immédiatement au Président et en l'absence de celui-ci, au Directeur général.

Un accusé de réception est adressé au client dans les 48 heures.

Un dossier est constitué et il est procédé à une enquête sur le bien-fondé et la réalité de la réclamation.

Le client est tenu informé par courrier, mail, téléphone, de l'évolution de la réponse à sa réclamation dans un délai maximum de deux mois (sauf prolongation à titre exceptionnel validée par le Président ou, en l'absence de celui-ci, le Directeur général).

L'accord du client est formalisé par écrit et le dossier complet (réclamation, accord conclu) est archivé dans le dossier du client.

En cas de désaccord, IDAM informe le client qu'il peut saisir les autorités compétentes et en particulier le médiateur de l'AMF.

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

I D A M

Société de gestion de portefeuille
83 Boulevard Malesherbes 75008 Paris – FRANCE
S.A.S. au capital de 775 250 euros
RCS Paris 830637898
Tél. : +33 (0)1 80 48 80 22

Agrément n° GP 17000023