

# 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](mailto: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