

POLITIQUE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS CLIENTS

Date de mise à jour : 04 mai 2022

Objet de la procédure

Une réclamation se définit comme une déclaration actant le mécontentement émis par un client envers la société de gestion Aalto REIM. Une demande d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation n'est pas une réclamation.

La personne responsable du traitement des réclamations est par définition le responsable commercial en charge de la gestion et du suivi client. Chaque collaborateur en contact avec la clientèle peut être destinataire d'une réclamation, mais le traitement de celle-ci implique nécessairement la personne responsable.

Le présent document décrit ainsi la politique mise en place au sein d'Aalto REIM pour traiter les réclamations adressées par ses clients.

Sommaire

I. Réception.....	4
II. Traitement.....	4
III. Clôture et suivi	4
IV. Références réglementaires.....	5

I. Réception

Pour toute réclamation, vous pouvez nous contacter selon les modalités suivantes :

- Par mail :
souscription@aaltoreim.com
- Par courrier :
SAS Aalto REIM
A l'attention du RCCI d'Aalto REIM
11 rue de la Frébardière, 35510 Cesson-Sévigné

Le collaborateur ayant reçu votre demande ou votre déclaration transmet les éléments par mail au responsable commercial qui évalue si la déclaration constitue une réclamation. Si oui, il procède au traitement de la demande.

II. Traitement

Le responsable commercial :

- Confirme la réception au client sous 10 jours ouvrables en conservant une trace écrite (par retour de mail ou de courrier) ;
- Le responsable commercial échange avec la Direction et le Responsable de la Conformité et du Contrôle Interne (RCCI) sur la solution à vous apporter, pour validation puis mise en œuvre.
- La réponse doit vous être adressée sous un mois à compter de la date de réception de votre réclamation.

III. Clôture et suivi

Assurée par le responsable commercial, la mise en œuvre des mesures fait l'objet :

- D'une information qui vous est envoyée par lettre recommandée avec accusé de réception ;
- D'une analyse visant à identifier les dysfonctionnements éventuellement en cause et à proposer des recommandations à la Direction (mail) en mettant en copie le RCCI pour ajout au fichier des recommandations afin que le problème rencontré ne se reproduise pas ;

Le RCCI s'assure que la réponse qui vous est apportée est appropriée et s'inscrit dans vos intérêts tout en étant conforme à la réglementation en vigueur.

Cependant, si la réponse qui vous est apportée ne vous semble pas adéquate, vous pouvez solliciter le Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers :

- Par courrier :

AMF

Madame Marielle Cohen-Branche

Médiateur de l'AMF

17 place de la Bourse, 75082 Paris Cédex 02

Fax : 01 53 45 59 60

- Site internet : Un formulaire de saisine électronique est également disponible sur le site internet de l'AMF : www.amf-france.org

Le Médiateur de l'AMF est saisi uniquement en cas d'insatisfaction permanente suite à une 1ère réponse apportée par la société de gestion Aalto REIM.

IV. Références réglementaires

Article 313-8 du Règlement général de l'AMF : « I. - Le prestataire de services d'investissement établit et maintient opérationnelle une procédure efficace et transparente en vue du traitement raisonnable et rapide des réclamations adressées par des clients non professionnels, existants ou potentiels [...] ».