Inter Gestion
REIM

Politique de traitement des réclamations

Date de la dernière mise à jour :
Novembre 2024

Références règlementaires

Conformément aux dispositions de l'article 318-10 du règlement général de l'Autorité des Marchés Financiers, Inter Gestion REIM a établi un dispositif incluant une politique de traitement des réclamations.

Politique

I. Définition d'une réclamation

On entend par réclamation, une déclaration actant du mécontentement du client envers le professionnel quel que soit l'interlocuteur auprès duquel elle est formulée.

Elle peut émaner de toute personne ayant un intérêt à agir, y compris en l'absence de relation contractualisée avec le professionnel.

L'intérêt à agir est le motif permettant à un individu de se prévaloir d'un intérêt lésé. Il constitue une condition de recevabilité de la réclamation et doit être personnel, direct, né et actuel. A défaut, la société de gestion peut opposer une fin de non-recevoir à la déclaration dont elle est saisie.

Il n'est pas nécessaire, pour être traitée comme une réclamation, qu'une déclaration soit accompagnée d'une demande en vue d'obtenir le bénéfice d'un droit, la fourniture d'un service, la réparation d'une erreur ou la cessation d'un dommage.

Une demande d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation n'est pas une réclamation

II. Traitement des réclamations

L'accès au dispositif de traitement des réclamations est gratuit.

a) Comment faire une réclamation ?

Les réclamations peuvent être adressées à Inter Gestion REIM :

- par courrier à l'adresse suivante : Inter Gestion REIM - 38 avenue de l'Opéra - 75002 Paris ;
- par téléphone au numéro suivant : 01 43 12 52 52 ;
- par courriel à l'adresse suivante : reclamation@inter-gestion.com

Pour les réclamations formulées oralement, la société de gestion invitera ce dernier, s'il ne peut lui être donné immédiatement satisfaction, à formaliser son mécontentement par écrit auprès du service juridique.

b) Quels sont les délais ?

La Société de gestion dispose d'un délai de **dix (10) jours ouvrables maximum à compter de l'envoi de la réclamation, pour en accuser réception, sauf si la réponse elle-même est apportée au client dans ce délai.**

La Société de gestion est tenue de répondre à la réclamation dans un délai maximum de **deux (2) mois entre la date d'envoi de cette réclamation et la date d'envoi de la réponse à cette réclamation, sauf circonstances particulières dûment justifiées au client.**

III. Recours au médiateur

Si la réponse à la réclamation est insatisfaisante (ou en cas d'absence de réponse dans un délai de 2 mois), il est possible de faire appel, gratuitement, au Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers en remplissant le formulaire suivant :

https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur-de-lamf/votre-dossier-de-mediation/vous-voulez-deposer-une-demande-de-mediation

Vous pouvez aussi contacter le Médiateur par courrier :
Médiateur de l'AMF
Autorité des marchés financiers
17, place de la Bourse
75082 Paris Cedex 02

Nous vous informons de l'existence d'une charte de la médiation, réalisée par l'Autorité des Marchés Financiers (AMF), que vous trouverez sur le site de l'AMF et à la page du Médiateur de l'AMF. Votre choix de médiation étant définitif.