

Novembre 2026

POLITIQUE DE GESTION DES RECLAMATIONS

Amundi Finance

Sommaire

I - Généralités **2**

II - Définition de la réclamation **2**

III - Traitement des réclamations au sein d'Amundi Finance **2**
1 - Organisation du traitement des réclamations 2
2 - La réception de la réclamation 3
3 - Transmission de la réponse au client et clôture de la réclamation 3

IV - Recours à l'Autorité des Marchés Financiers **4**

I. Généralités

Amundi Finance a mis en place un dispositif de gestion des réclamations visant à garantir un traitement approprié et une résolution rapide des réclamations de ses clients, qui tient compte de leurs intérêts.

Ce dispositif s'applique à tous les clients.

Ce document a pour objet de présenter l'approche d'Amundi Finance en matière de réception, de traitement et de suivi des réclamations, et permet d'informer le client sur la possibilité de bénéficier d'un dispositif de médiation à titre gratuit.

Le dispositif de traitement des réclamations permet en outre de détecter d'éventuels manquements ou de disfonctionnement en matière de commercialisation et de protection de la clientèle.

II. Définition de la réclamation

Une réclamation est une déclaration exprimant le mécontentement d'un client quant à un produit ou un service fourni par Amundi Finance, et qui requiert une réponse.

Les services visés incluent la gestion de fonds, la documentation légale ou commerciale, et se rapportent à tous les produits et services commercialisés et/ou gérés par Amundi Finance.

Sont par conséquent exclues, les demandes d'information ou de correction, d'avis de clarification, ou encore, les expressions d'attentes ou de sollicitations d'avantages, qui relèvent de la négociation commerciale et peuvent donner lieu à des réductions, remises ou exonérations qui peuvent être accordées.

Afin de pouvoir être traitée, une réclamation doit présenter clairement l'objet du mécontentement et comporter des éléments factuels relatifs à un produit ou à un service proposé par Amundi Finance.

III. Traitement des réclamations au sein d'Amundi Finance

1. Organisation du traitement des réclamations

Amundi Finance s'engage à traiter toute réclamation selon les principes suivants :

- Transparence à l'égard du client
- Traitement des réclamations objectif, équitable et harmonisé
- Accès gratuit au dispositif de traitement des réclamations
- Délai de traitement de la réponse approprié eu égard à la complexité de la réclamation.

2. La réception de la réclamation

Le client peut introduire sa réclamation, sans frais, dans la langue nationale officielle de son choix et doit clairement indiquer qu'il s'agit d'une réclamation. Le client explique en détail les faits à l'origine de sa réclamation, en joignant tous les documents justificatifs pertinents.
Amundi Finance invite à formaliser tout mécontentement par écrit (courrier ou email) :

- Auprès de l'interlocuteur habituel du client, soit par exemple :
  - le conseiller de l'agence bancaire dans laquelle le client a son compte ou,
  - le distributeur chez qui le porteur de parts détient ses avoirs ou encore,
  - le commercial de la société de gestion qui est en relation directe avec le client.

- Auprès d'Amundi Finance

Courrier adressé à : Amundi Asset Management- 91-93 boulevard Pasteur 75015 Paris – France

- Par courriel adressé à : complaints@amundi.com

Chaque réclamation fait l'objet d'un accusé de réception dans un délai réglementaire maximum de 10 jours ouvrables à compter de l'envoi de la première réclamation écrite (le cachet de la poste faisant foi pour les réclamations adressées par voie postale).

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

La réponse au client s'effectue dans le délai maximum de 2 mois à compter de l'envoi de la première réclamation écrite (le cachet de la poste faisant foi pour les réclamations adressées par voie postale).

Toutefois, si l'analyse de votre réclamation demande l'intervention de différents interlocuteurs en fonction de son objet ou de son degré de complexité, un délai supérieur peut s'avérer nécessaire, le client en sera rapidement informé.

IV. Recours à l'Autorité des Marchés Financiers (AMF)

Lorsque tous les moyens actionnés par Amundi Finance pour clôturer une réclamation, n'ont pas abouti sur une solution jugée acceptable par le client ou s'il n'a pas obtenu de réponse dans un délai de 2 mois suivant l'envoi de la première réclamation écrite, le client non satisfait de la réponse apportée à sa réclamation, peut recourir au médiateur de l'AMF, dans un délai maximum de 1 an.

L'AMF dispose d'un médiateur, qui peut être saisi par tout intéressé, personne physique ou morale, dans le cadre d'un litige à caractère individuel entrant dans le champs de ses compétences. tel que décrit sur le site de l'AMF (« Dans quel cas saisir le Médiateur »).

Le client peut s'adresser gratuitement au médiateur de l'AMF :

- de préférence par formulaire électronique sur le site internet de l'AMF : https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur-de-lamf/votredossier-de-mediation ou,
- défaut par courrier postal, à l'adresse suivante :
  Médiateur de l'AMF(Autorité des Marchés Financiers)
  17 Place de la Bourse 75082 Paris cedex – France

En cas de recours au service de médiation et afin d'assurer le bon fonctionnement auprès des médiateurs, certaines informations d'identification, financières ou familiales (« les Données personnelles »), vous concernant pourront être communiquées au médiateur de l'AMF.

« Amundi » désigne les entités, les participations et les bureaux détenus par le groupe Amundi dans le monde. Les informations contenues dans le présent document peuvent être modifiées sans préavis. Amundi n'accepte aucune responsabilité, directe ou indirecte, qui pourrait résulter de l'utilisation de toute information contenue dans ce document. Le contenu du document ne peut être reproduit ni modifié ni traduit ni distribué ni communiqué sans l'accord écrit préalable d'Amundi, à aucune personne tierce ou dans aucun pays où cette distribution ou cette utilisation serait contraire aux dispositions légales et réglementaires ou imposerait à Amundi ou à ses produits de se conformer aux obligations d'enregistrement auprès des autorités de tutelle de ces pays. Le présent document est fourni à titre d'information uniquement et ne constitue ni une offre ni une sollicitation de vente ou d'achat de produits. Il ne saurait être assimilé à un conseil en investissement. Ce document n'est pas destiné aux résidents ou citoyens des États-Unis d'Amérique ni aux « US Persons » tels que définis par le « Regulation S » de la Securities and Exchange Commission en vertu de l'US Securities Act de 1933.
Amundi Asset Management, Société par actions simplifiée — SAS au capital de 1 143 615 555 euros — Société de gestion de portefeuille agréée par l'AMF n° GP 04000036 — Siège social : 91-93, boulevard Pasteur, 75015 Paris, France — 437 574 452 RCS Paris.
Les informations contenues dans le présent document sont considérées comme exactes au 30 septembre 2023 (source : Amundi) — amundi.com