



## Traitement des réclamations

Conformément à l'article 318-10 du RG AMF, SPIRIT REIM SERVICES a mis en place un dispositif de traitement des réclamations précisant :

- L'obligation, pour la Société de Gestion, de s'engager à répondre à la réclamation d'un client ou prospect, dans un délai maximum de deux mois à compter de la date d'envoi de la réclamation, sauf circonstances particulières dûment justifiées, et, si la réponse n'est pas immédiatement apportée, d'en accuser réception dans un délai de dix jours ouvrables maximum à compter de la date d'envoi de la réclamation ;
- La mise en place d'un dispositif de traitement des réclamations permettant un traitement égal et harmonisé ;
- L'affectation des ressources et de l'expertise nécessaires pour assurer ce traitement ;
- L'obligation de suivi des réclamations afin d'identifier et de remédier aux dysfonctionnements.

Le présent document a pour objectifs de décliner les informations suivantes, concernant le traitement des réclamations :

- Les modalités de saisine de SPIRIT REIM SERVICES,
- Le délai de traitement des réclamations,
- Les coordonnées du médiateur de l'AMF (Autorité des Marchés Financiers).

---

### Définition

On entend par réclamation une déclaration actant du mécontentement d'un Client envers le professionnel : la réclamation porte sur tout instrument financier ou tout service d'investissement.

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

Ne sont donc pas considérées comme des réclamations :

- Les demandes d'informations marketing particulières ou dérogatoires ;
- Les sollicitations ;
- Les demandes de service ;
- Les suggestions ou propositions ;
- Les demandes d'informations ou celles liées à une simple incompréhension.
- 

### 1) Modalités de saisine de la Société de Gestion

**Fonction en charge du traitement des réclamations :** Responsable de la Conformité et du Contrôle Interne (RCCI) de SPIRIT REIM SERVICES.



Par courrier :

**SPIRIT REIM SERVICES**

A l'attention du Responsable de la Conformité et du Contrôle Interne  
12 avenue André Malraux  
92300 Levallois-Perret

Par Email : [reclamations.clients@spirit.net](mailto:reclamations.clients@spirit.net)

## **2) Délai de traitement des réclamations**

SPIRIT REIM SERVICES s'engage à accuser réception de votre réclamation dans un délai maximum de 10 jours ouvrables, à compter de l'envoi de la réclamation.

Un courrier d'accusé de réception vous sera envoyé pour vous informer que votre réclamation est en cours de traitement.

Une réponse apportée à la réclamation dans un délai de 10 jours dispense SPIRIT REIM SERVICES d'accuser réception de la réclamation.

Par ailleurs, SPIRIT REIM SERVICES s'engage à répondre à toute réclamation dans un délai de 2 mois maximum à compter de la date d'envoi sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées.

## **3) Recours au Médiateur de l'AMF**

En cas de rejet partiel ou total de votre réclamation, vous avez la possibilité de saisir le Médiateur de l'AMF :

[En complétant le formulaire de demande de médiation disponible sur le site de l'AMF :](https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur)

<https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur>

Par courrier :

**Autorité des Marchés Financier**

A l'attention de Madame Marielle Cohen-Branche  
Médiateur de l'AMF  
17 Place de la Bourse  
75082 Paris Cedex 02

Par Email : [www.amf-france.org](http://www.amf-france.org)