

Traitement des réclamations clients

Conformément à la réglementation en vigueur, Wide Asset Management (Wide AM), pour ses activités de gestionnaire de portefeuille et pour son Application ISMO, a mis en place une procédure de traitement des réclamations reçues de ses clients.

Wide AM entend par réclamation, toute manifestation d'un client portant sur une prestation de service non conforme aux engagements pris. Une réclamation est ainsi une déclaration significative d'un mécontentement du client.

Toute réclamation peut donc être adressée par email à l'une des adresses suivantes :

- reclamations@ismo-app.com
- reclamations@wide-am.com

ou bien par courrier à l'adresse postale suivante :

*Wide Asset Management / ISMO
56 boulevard Pereire
75017 Paris*

Toute réclamation reçue d'un client fait l'objet d'une réponse circonstanciée dans les délais suivants :

- Dix jours ouvrables (maximum) à compter de la réception de la réclamation, pour en accuser réception, sauf si la réponse elle-même est apportée au client dans ce délai ;
- Deux mois (maximum) entre la date de réception de la réclamation et la date d'envoi de la réponse au client, sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées.

Wide AM précise que le traitement des réclamations est gratuit.

Si la réponse apportée à la réclamation ne satisfait pas le client demandeur, celui-ci a la possibilité de se retourner vers le Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers :

*Mme Marielle Cohen-Branche
Médiateur de l'AMF
Autorité des marchés financiers
17, place de la Bourse
75082 PARIS CEDEX 02*

www.amf-france.org

Principaux liens de l'AMF pour faire une demande de médiation :

- [charte de médiation](#)
- [demande de médiation](#)