

Politique de traitement des réclamations clients

Conformément à la réglementation en vigueur, Wide Asset Management (Wide AM) doit disposer d'une procédure pour le traitement des réclamations adressés par ses clients.

Wide AM a dressé la présente *politique de traitement des réclamations clients* afin d'indiquer les modalités de traitement de réclamation mises en œuvre par Wide AM.

1. Définition

Réclamation : On entend par réclamation une déclaration actant du mécontentement du client envers le professionnel. Une demande d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation n'est pas une réclamation. Le mécontentement peut être exprimé via divers supports (téléphone, email, physiquement...).

2. Modalités de transmission des réclamations

Les réclamations peuvent être adressés via différents supports. Nous invitons nos clients à nous les adresser en priorité via :

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

Ou bien par courrier à l'adresse postale suivante :

*Wide Asset Management / ISMO
35 rue d'Alsace
92300 Levallois-Perret*

3. Délais de traitement

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 rappelle que le traitement des réclamations est totalement gratuit.

4. Recours au médiateur indépendant de l'AMF

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*

Une demande de médiation peut être effectué en ligne sur le site de l'AMF : [lien](#)