

# TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

*Mis à jour : Mai 2025*

## **I. PRINCIPES**

La réglementation prévoit une transparence des éventuelles difficultés rencontrées dans la fourniture des services d'investissement.

IGEA Finance est agréée pour les services suivants :

- Conseil en investissement financier ;
- Gestion collective ;
- Gestion pour le compte de tiers.

Pour chacun de ces services, les clients non professionnels doivent faire l'objet d'une attention particulière. La réglementation insiste sur le fait que les prospectus doivent être assimilés à des clients.

## **II. PROCEDURE**

Si un client ou prospect manifeste d'une quelconque façon un désagrément qu'il aurait subi, tout collaborateur d'IGEA Finance doit faire face à la situation avec la meilleure diligence possible, en fonction de ses attributions et de son expérience.

Le collaborateur en informe la Direction et le RCCI dans les meilleurs délais. Ces derniers sont juges de la nécessité de considérer le désagrément exposé par le client comme une réclamation ou non.

Si tel devait être le cas, la réclamation est inscrite dans un classeur excel spécifiquement prévu à cet effet (en annexe), qui sert de registre. Il contient les informations suivantes sous la forme d'un tableau :

- N° d'enregistrement de la réclamation (incrémental de 1 à n) ;
- N° d'intervention sur la réclamation qui servira à pouvoir suivre les différentes étapes du traitement de la réclamation dans les temps, le cas échéant (incrémental de 1 à n) ;
- Date de la réclamation ;
- Client ou prospect concerné ;
- Service d'investissement fourni ;
- N° de compte (s) le cas échéant ;
- Date d'enregistrement de la réclamation ou de l'étape du traitement de la réclamation ;



- Opérateur enregistrant la réclamation ;
- Forme qu'à Paris la réclamation (téléphone, entretien, fax, mail, courrier, autre...) ;
- Objet de la réclamation ;
- Réponse éventuelle donnée ;
- Opérateur ayant traité la réponse ;
- Indication sur l'emplacement des pièces justificatives archivées (fichiers électroniques ou papier pouvant contenir par exemple les documents suivants : mémo interne, courrier / fax / mail reçu, copie de la réponse...).

### **III. TRAITEMENT DES RECLAMATIONS**

Les réclamations éventuelles peuvent être formulées par voie postale à l'adresse de la société ou par mail auprès des personnels de la société ou à l'adresse mail [servicesclients@igeafinance.com](mailto:servicesclients@igeafinance.com).

Toute réclamation formulée auprès d'IGEA Finance par un client ou prospect sera traitée par la société avec la plus grande diligence. En pratique, la société de gestion s'engage à :

- Accuser réception de la réclamation dans un délai maximal de 10 jours.
- Répondre sans délai à toute demande d'information sur le déroulement du traitement de votre réclamation et vous tenir informé du nouveau calendrier en cas de report exceptionnel des délais de traitement.
- Répondre à votre réclamation dans un délai maximum de deux mois.

En cas de désaccord persistant suite à la réponse apportée à votre réclamation, vous pouvez vous adresser gratuitement au médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (par courrier postal à l'adresse 17 place de la bourse 75 082 Paris Cedex 2 ou par formulaire électronique accessible sur le [site internet de l'AMF](#)).

Il est précisé qu'aucun frais ne pourra vous être imputé du fait du traitement de votre réclamation.

Annexe :

3.4 - Suivi des réclamations

Indexation			Information client				Suivi		Objet et Contenu						
Date de réclamation	N° Réclamation	N° Intervention	Date d'envoi accusé de réception	Date de réponse au client	Nom Client	Service d'invest fourni	N° de compte client	Date d'étape du suivi	Responsable du suivi chez IGEA	Objet	Dysfonctionnements identifiés	risques financiers liés à la réclamation (montant)	Réponse apportée	Actions à mener	Emplacement des pièces justificatives
Pas de réclamations constatées au 31-12-2024															

**IGEA Finance S.A.S**  
RCS 512 888 280 Paris  
Société de gestion agréée par l'AMF  
16 Avenue Hoche 75008 Paris  
01 43 43 49 00  
[www.igeafinance.com](http://www.igeafinance.com)