

	Politique de traitement des réclamations	Date : 04-2026
---	---	-----------------------

La présente procédure définit les modalités de traitement et de suivi des réclamations clients au sein d'Aream, afin d'en assurer une gestion efficace, équitable et conforme aux exigences réglementaires.

I. Information et modalités de réception des réclamations

Les réclamations peuvent être adressées à Aream :

- Par courrier : **ATREAM** - 89/91 rue du Faubourg Saint Honoré, 75008 Paris
- Par mail : reclamation@aream.com
- Par téléphone : 01.43.59.75.76

Pour un suivi de la réception de la réclamation, il est recommandé d'adresser celle-ci par lettre suivie ou avec un accusé de réception sans que cela soit une obligation.

Pour les réclamations formulées à l'oral ou par messagerie instantanée ne permettant pas au client de disposer d'une copie datée de sa réclamation, Aream invite ce dernier à formaliser son mécontentement au moyen d'un support écrit durable s'il ne peut lui être donné immédiatement entière satisfaction.

II. Délais de traitement des réclamations reçues et recours

1. Délai de traitement des réclamations reçues

Aream s'engage à adresser au client un accusé de réception sous un délai de 10 jours ouvrables maximum à compter de la date d'envoi de la réclamation écrite, dans l'hypothèse où sa réclamation ne pourrait être traitée plus rapidement.

A compter de la date d'envoi de la réclamation écrite, celle-ci sera traitée dans un délai qui ne pourra excéder 2 mois, sauf en cas de survenance de circonstances particulières dûment justifiées.

2. Recours en cas d'insatisfaction

En cas d'insatisfaction quant aux suites données à une réclamation, le client peut faire appel au Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers, en renseignant un formulaire de demande de médiation en ligne sur le site internet de l'AMF :

<https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur-de-lamf/votre-dossier-de-mediation/vous-voulez-deposer-une-demande-de-mediation>

Il peut également contacter le Médiateur de l'AMF par courrier :

Monsieur Rémi Boucjez

Médiateur de l'AMF

17, place de la bourse 75082 PARIS CEDEX 02

Les procédures sont confidentielles, gratuites et contradictoires. Chacune des parties peut y mettre fin quand elle le désire et conserve le droit de saisir les tribunaux. Cependant, avant de saisir le médiateur de l'AMF, il est nécessaire que le client effectue sa première démarche auprès de la personne en charge des réclamations au sein d'Atream.