

INFORMATION CONCERNANT UNE RECLAMATION

Conformément à la réglementation en vigueur, ADVIZE a mis en place une procédure de réclamation.

Une réclamation est une déclaration de mécontentement d'un client envers un professionnel. Une simple demande d'information, de clarification ou une demande d'avis n'est pas une réclamation. Les informations ci-dessous concernent le traitement des réclamations.

Première étape : adressez-vous d'abord à votre interlocuteur habituel

Privilégiez un contact direct avec lui : par mail ou lors d'un rendez-vous téléphonique. Il pourra peut-être répondre à votre demande à son niveau.

- Par téléphone : 01.86.99.54.23
- Par mail : serviceclients@advize.fr
- Par courrier : Advize, 19 rue Vivienne, 75002 Paris

A défaut, il doit pouvoir vous indiquer le circuit de traitement prévu pour les réclamations.

N'hésitez pas à lui demander qu'il vous indique, dans un langage clair et compréhensible :

- § comment contacter le service de traitement des réclamations,
- § les délais de traitement de la réclamation sur lesquels il s'engage.

Deuxième étape : écrivez au service réclamations, de préférence une lettre recommandée avec accusé de réception

Soyez le plus clair possible dans votre courrier, énoncez l'objet de votre litige, indiquez toutes les démarches que vous avez entreprises, joignez-y les copies de tous les documents utiles en conservant les originaux.

Selon les recommandations de l'ACPR et l'AMF, le service réclamations de votre intermédiaire doit vous adresser un courrier, dans les dix jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation, pour en accuser réception, sauf si la réponse elle-même vous est apportée dans ce délai.

Ce service devrait vous apporter une réponse sur les difficultés exposées dans votre courrier de réclamation au plus tard dans les deux mois à partir de la date de réception de votre lettre.

Dans le cas où les délais ne peuvent être respectés du fait de circonstances particulières qui devront être explicitées, vous devez être informé du déroulement du traitement de votre réclamation.

Si votre demande est rejetée ou refusée, le courrier doit préciser les voies de recours possibles, et notamment les coordonnées du médiateur.

Troisième étape : saisissez le médiateur

Information concernant une réclamation - Version du 03/09/2018



Si la réponse apportée par le service réclamation de votre interlocuteur ne vous satisfait pas, vous pouvez saisir l'un des médiateurs suivants en fonction du produit concerné, à condition qu'aucune procédure judiciaire n'ait été engagée ou soit sur le point de l'être. La procédure de la médiation est gratuite, confidentielle et impartiale.

Les coordonnées de l'organisme médiateur concerné par les produits CIF (commercialisation de produits financiers, gestion de portefeuille, transmission d'ordres de bourse, tenue de compte titres ou PEA, Forex (si la société est agréée), épargne salariale hors enveloppe assurantielle) sont les suivantes :

Médiateur de l'AMF

Autorité des marchés financiers

17, place de la Bourse

75 082 Paris cedex 02

www.amf-france.org

Les coordonnées de l'organisme médiateur sectoriel concerné par les produits assurantiels sont les suivantes :

La Médiation de l'Assurance

TSA 50 110

75 441 Paris cedex 09

www.mediation-assurance.org - Mail : consommation@cmap.fr

Pour toutes les autres demandes de médiation

CMAP - Service Médiation de la consommation

39, avenue F.D. Roosevelt

75008 PARIS

www.mediateur-conso.cmap.fr – Mail: consommation@cmap.fr

La médiation est gratuite pour le consommateur ; le coût de la médiation est supporté exclusivement par le professionnel, dès lors qu'il a accepté le processus de médiation.

Lorsque le médiateur informe le professionnel que vous l'avez saisi et que la demande de celui-ci est recevable, le professionnel est libre d'accepter ou de refuser la médiation. S'il refuse, vous pourrez si vous le souhaitez, maintenir votre plainte et faire appel au Tribunal.

Information concernant une réclamation - Version du 03/09/2018