



GESTION DE PATRIMOINE FINANCEMENTS INTERNATIONAUX

83 rue Chevalier Merme
73600 Salins Les Thermes
Bureau : +33 (0)4 79 22 53 29
Fax : +33 (0)479 229 387
contact@alpesprestige.com

www.alpesprestige.com

TRAITEMENT DES RECLAMATIONS PRINCIPES, PROCEDURE ET ORGANISATION (Entrée en vigueur : 1er Septembre 2012)

TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

(Article 325-23 du RGAMF et Instruction AMF n° 2012-07 du 13/07/2012-MAJ 24/04/2013, 20/11/13 et 17/10/2014 et 12/12/2016 avec effet au 01/05/2017)

MODALITES DE SAISINE DE L'ENTREPRISE

Pour toute réclamation votre conseiller peut être contacté selon les modalités suivantes :

Par courrier : 83 rue Chevalier Merme 73600 Salins les Thermes

Par tel : +33 479 225 329

Par Fax : +33 479 229 387

ou par mail : f.ruet@alpesprestige.com

Le cas échéant vous trouverez les coordonnées des Médiateurs de l'ANACOFI et de l'AMF :

Saisir un médiateur :

- Médiateur compétent litiges avec une entreprise :

Médiateur de l'Anacofi
92 rue d'Amsterdam
75009 Paris

- Médiateurs compétents litiges avec un consommateur :

Pour les activités de CIF

Mme Marielle Cohen-Branche Médiateur de l'AMF

Autorité des Marchés Financiers

17, place de la Bourse 75082 Paris cedex 02

Site internet : <http://www.amf-france.org/Le-mediateur-de-l-AMF/Le-mediateur-mode-d-emploi/Modes-de-saisine.html>

- Pour les activités d'assurance

La Médiation de l'Assurance

TSA 50110

75441 PARIS CEDEX 09

Site internet : <http://www.mediation-assurance.org/Saisir+le+mediateur>

SARL au capital de 1500 €. RCS Chambéry n° 488 930 496. Code APE 6832B N° TVA intracommunautaire : FR83488930496

Membre de l'ANACOFI-CIF, Numéro ORIAS 07022915 www.orias.fr

Conseiller en Investissement Financier

Intermédiaire en Opérations de Banque et en services de Paiement en qualité de Courtier

Courtage en assurances, inscrit au registre intermédiaire en assurance

Activité de transactions sur immeubles et fonds de commerce

Carte de transaction professionnelle immobilière n° CPI 7301 2015 000 001 073 délivrée par la CCI de Savoie, non détention de fonds pour compte de tiers.

Garantie financière et RCP Police ICAP0002335 souscrites via +SIMPLE auprès de QBE Europe SA/NV - 37 boulevard du Régent, 1000 Bruxelles - Belgique

Garantie financière et RCP conforme aux articles L 530.1 et L 30.2 du Code des Assurances et aux articles L541-3, L519-3-4 et 519-4 du Code Monétaire et Financier



GESTION DE PATRIMOINE FINANCEMENTS INTERNATIONAUX

83 rue Chevalier Merme
73600 Salins Les Thermes
Bureau : +33 (0)4 79 22 53 29
Fax : +33 (0)479 229 387
contact@alpesprestige.com

www.alpesprestige.com

- Pour les activités d'IOBSP et Immobilières

Médiation de la consommation - ANM Conso

62 rue Tiquetonne 75002 PARIS

Site internet IOBSP : www.anm-conso.com/anacofi-iobsp

Site internet IMMOBILIER : www.anm-conso.com/anacofi-immo

Votre Conseiller s'engage à traiter votre réclamation dans les délais suivants :

- dix jours ouvrables maximum à compter de la réception de la réclamation, pour 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.

REGLES APPLICABLES AU TRAITEMENT

Le professionnel doit :

- rendre les informations référencées dans le document visé pages 14 à 17 du présent Livret rapidement accessible à l'ensemble des clients, notamment dans les lieux d'accueil lorsqu'ils existent, ou sur un site internet ;
- accuser réception de la réclamation dans le délai dans lequel il s'est engagé à le faire (cf. règles de procédures relatives aux délais page 16) sauf si la réponse elle-même est apportée au client dans ce délai ;
- répondre aux demandes d'information du client sur le déroulement du traitement de sa réclamation. Si les délais ne peuvent pas être respectés à cause de circonstances particulières, il tient informé le client du déroulement.

En cas de refus de faire droit totalement ou partiellement à la réclamation ou lorsqu'elle est rejetée, préciser dans la réponse apportée au client les voies de recours possibles, l'existence et les coordonnées du ou des médiateur(s) compétent(s) (dont les Médiateurs de l'Anacofi et de l'AMF).

Evitez toute confusion à l'égard du client entre le service de traitement des réclamations du professionnel et le dispositif de médiation indépendante.

Veillez, en cas de recours à des démarcheurs ou agents liés ou délégataires, que ces derniers véhiculent l'information au client à un niveau équivalent à celle qu'il donne à ses propres clients.



GESTION DE PATRIMOINE FINANCEMENTS INTERNATIONAUX

83 rue Chevalier Merme
73600 Salins Les Thermes
Bureau : +33 (0)4 79 22 53 29
Fax : +33 (0)479 229 387
contact@alpesprestige.com

www.alpesprestige.com

Enfin, le professionnel ne pourra mettre aucune tarification spécifique à la charge du client au titre des traitements de sa réclamation.

ORGANISATION DU TRAITEMENT (MOYENS ET PROCEDURES)

Identification /circuits de traitement des réclamations :

Le Professionnel doit :

- Disposer des moyens et procédures permettant d'identifier les courriers, appels téléphoniques et courriels qui constituent des réclamations et définir les circuits de traitement de celles-ci.
- Assurer la formation du ou des collaborateurs du professionnel en contact avec le client afin qu'il(s) puisse(nt) identifier clairement les réclamations reçues et d'utiliser de façon appropriée le ou les circuit(s) de traitement des réclamations.
- Rédiger un document à insérer dans le Code Intérieur formalisant l'organisation et les procédure(s) de traitement des réclamations des clients. Ce document devra être communiqué à l'ensemble des collaborateurs concernés.

L'organisation mise en place par le professionnel doit prendre en compte les impératifs et objectifs suivants

⋮

- Permettre au client de présenter sa réclamation à son interlocuteur habituel et s'il n'a pas reçues une réponse satisfaisante de ce dernier, devant une instance dédiée au traitement des réclamations distinctes des services opérationnels si la structure du professionnel le permet.

289

- Le cas échéant lorsque plusieurs circuits de traitement des réclamations existent, déterminer clairement :
 - les professionnels ou les services ou les personnes agissant pour le compte du professionnel qui sont compétents selon l'objet de la réclamation ou à défaut un point d'entrée unique auquel le client peut adresser sa réclamation et qui se chargera de la transmettre à l'interlocuteur compétent et d'assurer un suivi de la réponse ;
 - les modalités de transmission entre les professionnels et les services ou les personnes agissant pour le compte du professionnel des réclamations adressées par erreur à un interlocuteur non compétent ;
- Permettre de respecter les délais de traitement communiqués au client :
 - 10 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 ;

SARL au capital de 1500 €. RCS Chambéry n° 488 930 496. Code APE 6832B N° TVA intracommunautaire : FR83488930496

Membre de l'ANACOFI-CIF, Numéro ORIAS 07022915 www.orias.fr

Conseiller en Investissement Financier

Intermédiaire en Opérations de Banque et en services de Paiement en qualité de Courtier

Courtage en assurances, inscrit au registre intermédiaire en assurance

Activité de transactions sur immeubles et fonds de commerce

Carte de transaction professionnelle immobilière n° CPI 7301 2015 000 001 073 délivrée par la CCI de Savoie, non détention de fonds pour compte de tiers.

Garantie financière et RCP Police ICAP0002335 souscrites via +SIMPLE auprès de QBE Europe SA/NV - 37 boulevard du Régent, 1000 Bruxelles - Belgique

Garantie financière et RCP conforme aux articles L 530.1 et L 30.2 du Code des Assurances et aux articles L541-3, L519-3-4 et 519-4 du Code Monétaire et Financier



GESTION DE PATRIMOINE FINANCEMENTS INTERNATIONAUX

83 rue Chevalier Merme
73600 Salins Les Thermes
Bureau : +33 (0)4 79 22 53 29
Fax : +33 (0)479 229 387
contact@alpesprestige.com

www.alpesprestige.com

- 2 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 dument justifiées.

- Prévoir clairement les modalités de transmission au(x) médiateur(s) désigné(s) de tout courrier qui lui (leur) est destiné ;

- Prévoir les modalités d'enregistrement des réclamations et du suivi de leur traitement ;

- Prévoir un niveau de qualification requis pour le ou les collaborateurs se chargeant du traitement des réclamations : une bonne connaissance des produits, services, contrats, outils et procédures du professionnel.

Suivi et Contrôle du Traitement des Réclamations :

Le professionnel doit mettre en place un suivi des réclamations et en effectuer une restitution aux services/ personnes concernés et le cas échéants les organes définissant la politique commerciale du réseau auquel appartient le professionnel ou aux personnes agissant pour son compte (Mandataires, démarcheurs...). Il doit identifier les dysfonctionnements pour mettre en place des actions correctives au niveau du professionnel et les cas échéant au niveau de son réseau ou des personnes agissant pour son compte.

SARL au capital de 1500 €. RCS Chambéry n° 488 930 496. Code APE 6832B N° TVA intracommunautaire : FR83488930496

Membre de l'ANACOFI-CIF, Numéro ORIAS 07022915 www.orias.fr

Conseiller en Investissement Financier

Intermédiaire en Opérations de Banque et en services de Paiement en qualité de Courtier

Courtage en assurances, inscrit au registre intermédiaire en assurance

Activité de transactions sur immeubles et fonds de commerce

Carte de transaction professionnelle immobilière n° CPI 7301 2015 000 001 073 délivrée par la CCI de Savoie, non détention de fonds pour compte de tiers.

Garantie financière et RCP Police ICAP0002335 souscrites via +SIMPLE auprès de QBE Europe SA/NV - 37 boulevard du Régent, 1000 Bruxelles - Belgique

Garantie financière et RCP conforme aux articles L 530.1 et L 30.2 du Code des Assurances et aux articles L541-3, L519-3-4 et 519-4 du Code Monétaire et Financier