

RECAPITULATIF DU DEROULEMENT DE LA PROCEDURE DU TRAITEMENT DES RECLAMATIONS A L'ATTENTION DE LA CLIENTELE

EUROPATRIMOINE MANAGEMENT

J	Réception d'une réclamation	Enregistrement de la réclamation sur un registre dédié : le nom du client, la date de réception de la réclamation, l'objet de la réclamation, le contrat, produit ou service visé par la réclamation, les intervenants autres que le professionnel, les personnes visées par la réclamation.
J+1 à J+10	Accuser réception de la réclamation	Accuser réception, sous de 10 jours, au client ou y répondre immédiatement à compter de la réception de la réclamation.
J + 2 MOIS	Répondre à la réclamation	<p>Informer le client du déroulement du traitement de sa réclamation et lui répondre dans un délai de 2 mois à compter de la réception de la réclamation.</p> <p>Si, dans la réponse apportée à la réclamation, c'est un rejet totalement ou partiellement à la demande du client, le Cabinet lui indique les voies de recours dont il dispose.</p> <p>La personne qui va répondre à la réclamation au sein du cabinet doit disposer d'un niveau de qualification suffisant et du niveau d'habilitation.</p> <p>Le cabinet met à jour l'outil de suivi des réclamations en indiquant la date et la réponse apportée à la réclamation ainsi que les dysfonctionnements identifiés.</p>
SUIVI	Performer votre pratique professionnelle	A partir des réclamations reçues et des dysfonctionnements, manquements ou mauvaises pratiques identifiés, le Cabinet détermine et met en œuvre les actions correctives pour améliorer sa procédure.

Notre cabinet peut recevoir des réclamations par courrier, par courriel ou par appel téléphonique.

Les modalités de saisine proposées par notre cabinet aux clients sont les suivantes :

Par courrier à l'adresse suivante :

EUROPATRIMOINE MANAGEMENT 37 Rue la République 69002 LYON

Par courriel à l'adresse suivante : contact@covaleurs.com

Par téléphone au numéro suivant : **04 72 53 83 95**

Si le client formule une réclamation lors d'un appel téléphonique, notre cabinet lui demandera de bien vouloir la formaliser par courrier ou courriel. Le client est également invité à fournir ses coordonnées (adresse postale, courriel, tel).

En cas de désaccord, le client pourra se rapprocher des organismes médiateurs concernés suivants :

Concernant l'activité de CIF : Autorité des marchés financiers **Médiateur de l'AMF**

17, place de la Bourse - 75 082 Paris cedex 02 - <https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur/presentation>

Concernant les autres activités (IAS, IOBSP et carte T) : **MEDIATION-VIVONS MIEUX ENSEMBLE**

Service Médiation de la consommation 465 Avenue de la Libération 54000 NANCY tel 06 61 18 50 97

<https://www.mediation-vivons-mieux-ensemble.fr/> - Email : mediation@vivons-mieux-ensemble.fr

Si le client souhaite contacter l'ACPR (activités banque et Assurance), il devra utiliser le formulaire en ligne suivant : <https://acpr.banque-france.fr/protéger-la-clientele/grand-public-vous-etes-un-particulier/formuler-une-reclamation-vis-vis-dun-professionnel>

En cas d'échec d'une solution amiable, le litige sera porté devant les tribunaux compétents.