



## Objet : Information concernant une réclamation – Modèle de lettre

### **Conformément à la réglementation en vigueur, nous avons 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 chez nous**

Privilégiez un contact direct par téléphone ou lors d'un rendez-vous à notre bureau. Nous pourrions peut-être répondre à votre demande à notre niveau.

A défaut, nous devons pouvoir vous indiquer le circuit de traitement prévu pour les réclamations. N'hésitez pas à nous demander de vous indiquer, dans un langage clair et compréhensible :

- comment contacter le service de traitement des réclamations, ainsi que le médiateur compétent ;
- les délais de traitement de la réclamation sur lesquels nous nous engageons.

#### **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 notre cabinet 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.

Notre 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.

Par mail ,  
Par courrier.

#### **Troisième étape : saisissez le médiateur**

[www.eurofinancecourtage.com](http://www.eurofinancecourtage.com)

**Siège Social :** 64 Boulevard Carnot – 06400 CANNES Tél : 04 22 460 300



**E-mail :** [info@eurofinancecourtage.com](mailto:info@eurofinancecourtage.com)

**Direction Générale :** [christian.dupuy@eurofinancecourtage.com](mailto:christian.dupuy@eurofinancecourtage.com) Tél : 06 11 58 51 45

**EUROFINANCE COURTAGE SAS** Capital de 33 000€ - RCS Cannes – Siret 50214556800049 – Code APE 6512Z- Assurance responsabilité Civile Professionnelle et Garantie Financière conformes aux articles R.512-6 & L.512-7 du Code des Assurances – ORIAS N° 08042723, <http://www.orias.fr> Société de courtage en Assurances, Courtier en assurance et en opérations de banque et en services de paiement, sous le contrôle de l'ACPR 61 rue de Taitbout, 75346 Paris Cedex 9 – Transaction Immobilière N° : CPI 0605 2018 000 029 513 - Conseiller en Investissements Financiers, Membre de la CNCIF Association agréée par l'AMF



Si la réponse apportée par le service réclamation de notre cabinet ne vous satisfait pas, vous pouvez saisir le médiateur, 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, 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](http://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](http://www.mediation-assurance.org)

Pour toutes les autres demandes de médiation

CMAF - Service Médiation de la consommation  
39, avenue F.D. Roosevelt  
75008 PARIS  
[www.cmap.fr](http://www.cmap.fr) – Mail: [consommation@cmap.fr](mailto: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 qu'un client l'a saisi et que la demande de celui-ci est recevable, le professionnel est libre d'accepter ou de refuser la médiation. S'il refuse, le client pourra s'il souhaite, maintenir sa plainte faire appel au Tribunal.

Pour le cabinet EUROFINANCE COURTAGE  
CHRISTIAN DUPUY

[www.eurofinancecourtage.com](http://www.eurofinancecourtage.com)

**Siège Social :** 64 Boulevard Carnot – 06400 CANNES Tél : 04 22 460 300



**E-mail :** [info@eurofinancecourtage.com](mailto:info@eurofinancecourtage.com)

**Direction Générale :** [christian.dupuy@eurofinancecourtage.com](mailto:christian.dupuy@eurofinancecourtage.com) Tél : 06 11 58 51 45

**EUROFINANCE COURTAGE SAS** Capital de 33 000€ - RCS Cannes – Siret 50214556800049 – Code APE 6512Z- Assurance responsabilité Civile Professionnelle et Garantie Financière conformes aux articles R.512-6 & L.512-7 du Code des Assurances – ORIAS N° 08042723, <http://www.orias.fr> Société de courtage en Assurances, Courtier en assurance et en opérations de banque et en services de paiement, sous le contrôle de l'ACPR 61 rue de Taitbout, 75346 Paris Cedex 9 – Transaction Immobilière N° : CPI 0605 2018 000 029 513 - Conseiller en Investissements Financiers, Membre de la CNCIF Association agréée par l'AMF