



## PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

Conformément à la réglementation en vigueur, EUROFINANCE COURTAGE a mis en place une procédure pour traiter vos réclamations.

Par réclamation, il faut entendre : « 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 prioritairement à votre interlocuteur habituel chez EUROFINANCE COURTAGE.**

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.**

Toute réclamation doit mentionner les références du dossier concerné et être accompagnée d'une copie de toutes les pièces justificatives (conservez les originaux). Soyez le plus clair possible dans votre courrier, énoncez l'objet de votre litige, indiquez toutes les démarches que vous avez entreprises.

Votre réclamation pourra être adressée :

Par voie postale : EUROFINANCE COURTAGE  
Service Réclamation  
64 Boulevard Carnot  
06 400 Cannes

Par courriel : [reclamation@eurofinancecourtage.com](mailto:reclamation@eurofinancecourtage.com)

Délais de traitement de votre réclamation :

Dans un délai ne dépassant pas dix (10) jours ouvrables à compter de la date de réception de votre réclamation, et selon les recommandations de l'ACPR et l'AMF, le service réclamations de **EUROFINANCE COURTAGE** vous adressera un courrier, pour en accuser réception, sauf si la réponse elle-même vous est apportée dans ce délai.

Nous pourrions éventuellement vous réclamer copie des pièces justificatives complémentaires en lien avec votre demande.

**EUROFINANCE COURTAGE** apportera une réponse à votre demande dans les meilleurs délais et, au plus tard, dans un délai maximum de deux mois à compter de la date de réception de votre réclamation, sauf cas particulier justifiant d'un délai de traitement plus long dont nous vous informerons le cas échéant.

**afer**   
Correspondant F & TII

**EUROFINANCE COURTAGE** - Siège social 64 Boulevard Carnot 06400 Cannes - Tél. : 04.22.460.300 - [www.eurofinancecourtage.com](http://www.eurofinancecourtage.com) SAS au capital de 33 000€ - RCS Cannes n° 502 145 568 - APE 6622Z - N° Orias 08 042 723 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)) - Courriel : [info@eurofinancecourtage.com](mailto:info@eurofinancecourtage.com). **N° de TVA Intracommunautaire** : FR41 502 145 568. **EUROFINANCE COURTAGE** est une société de Courtage en Assurances (IAS), catégorie "b" - Courtier en Assurance et en Opération de Banque et en Services de Paiement (IOBSP) et répond de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) 4 Place de Budapest CS 92459 - 75436 Paris Cedex 9 - Site internet <https://acpr.banque-france.fr>. Transaction Immobilière sans détention de fonds N°: CPI 0605 2018 000 029 513 délivrée par la CCI Nice Côte d'Azur - Conseiller en Investissements Financiers (CIF), Membre de l'ANACOFI-CIF enregistrée sous le n° E009102 - Association agréée par l'AMF.

Ne reçoit ni ne détient, directement ou indirectement, à l'occasion de tout ou partie des activités d'intermédiation immobilière qu'elle exerce, d'autres fonds, effets ou valeurs que ceux représentatifs de ses rémunérations ou de ses commissions.

**Garantie Financière et assurance Responsabilité Civile Professionnelle** conformes aux articles L512-6 et L512-7 du code des assurances, articles L. 541-3 et L.341-5 du Code Monétaire et Financier et au code de bonne conduite de l'ANACOFI-CIF.

**Réclamation** : Toute réclamation doit être adressée au Service Réclamation de **EUROFINANCE COURTAGE**, par courrier à l'adresse du siège social ou courriel [reclamation@eurofinancecourtage.com](mailto:reclamation@eurofinancecourtage.com). **EUROFINANCE COURTAGE** s'engage à apporter une réponse au plus tard sous dix (10) jours ouvrés suivant la date de réception de la réclamation et à vous apporter une réponse définitive sous deux (2) mois maximum.

**Médiation** : Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse finale ou si vous n'avez pas de réponse dans un délai de deux mois, vous avez la possibilité de soumettre votre réclamation au Médiateur :

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

Pour les activités d'assurance : La Médiation de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 PARIS CEDEX 09 Site internet : <https://www.mediation-assurance.org>

Pour les activités d'IOBSP et Immobilières : Médiation de la consommation - ANM Conso 2 rue de Colmar 94300 Vincennes

Site internet IOBSP : <https://www.anm-conso.com/site/index.php?type=informations&menu=3>

Site internet IMMOBILIER : <https://www.anm-conso.com/site/particulier.php>

Assureur et garant : MMA IARD Assurances Mutuelles - 14 Boulevard Marie et Alexandre Oyon - 72030 Le Mans Cedex 9.

- Si la réponse apportée vous satisfait, le dossier est clos par la mise en application des dispositions convenues ;
- Si votre demande est rejetée ou refusée ou que vous êtes insatisfait par notre décision, vous disposez alors d'un recours par la voie de la médiation applicable à notre profession.

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

Si la réponse apportée par le service réclamation de notre cabinet ne vous satisfait pas, la saisine du médiateur ne pourra être saisie qu'à la condition qu'aucune procédure judiciaire n'ait été engagée ou soit sur le point de l'être.

#### ➤ **Médiateur compétent pour les litiges avec une entreprise :**

Médiateur de l'ANACOFI  
92 rue d'Amsterdam  
75009 Paris.

#### ➤ **Médiateurs compétents pour les litiges avec un consommateur :**

- 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 les activités d'IOBSP et Immobilières :

Médiation de la consommation  
ANM Conso  
2 rue de Colmar  
94300 Vincennes  
Site internet IOBSP : <https://www.anm-conso.com/site/index.php?type=informations&menu=3>  
Site internet IMMOBILIER : <https://www.anm-conso.com/site/particulier.php>

La procédure de la médiation est gratuite, confidentielle et impartiale ; 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 et faire appel au Tribunal.