

## **Politique de traitement des réclamations**

La présente information est établie conformément à l'article 321-40 du Règlement Général de l'AMF (Autorité des Marchés Financiers), à l'instruction AMF n° 2012-07 et à la Recommandation ACPR 2015-R-03. Elle est destinée à informer les clients de VIGIFINANCE sur la procédure relative au traitement des réclamations.

Seules les déclarations actant du mécontentement du client envers le professionnel sont concernées, à l'exclusion des demandes d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation.

Personne en charge du suivi du traitement des réclamations au sein de VIGIFINANCE :

### **Le Responsable Finance & Conformité (Noémie DE BARTILLAT)**

Modalités possibles de saisine de la personne en charge du traitement des réclamations au sein de VIGIFINANCE :

**Par courrier : VIGIFINANCE - 12, Rue Marbeuf - 75008 Paris**

**Par tel : 01 56 88 34 95**

**Par mail : [information@vigifinance.com](mailto:information@vigifinance.com)**

Pour bien s'assurer que sa réclamation nous est bien parvenue, nous recommandons au client de nous l'adresser en demandant un accusé de réception.

### **Délais de traitement des déclarations :**

VIGIFINANCE s'engage à faire parvenir au client un accusé de réception sous un délai de 10 jours, dans l'hypothèse où sa réclamation ne pourrait être traitée plus rapidement. A compter de la date de cet accusé de réception, la demande sera traitée dans un délai qui ne pourra excéder 2 mois, sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées auprès du client ou du porteur par voie écrite (courrier ou mail).

### **Recours :**

En cas d'insatisfaction quant aux suites données à votre réclamation, vous pouvez faire appel au Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers, en renseignant le formulaire de demande de médiation. La charte de la médiation est également disponible sur le site de l'AMF.

Contactez le Médiateur par courrier :

#### **AMF**

Madame Marielle COHEN-BRANCHE  
Médiateur de l'AMF  
17, place de la bourse 75082 PARIS CEDEX 02  
Fax : 01.53.45.59.60

Les procédures sont confidentielles, gratuites, contradictoires et non contraignantes. Chacune des parties peut y mettre fin quand elle le désire et conserve le droit de saisir les tribunaux.

Cependant, avant de saisir le médiateur de l'AMF, il est nécessaire que le client effectue sa première démarche auprès de la personne en charge des réclamations au sein de VIGIFINANCE.

L'ACPR reçoit des demandes et des réclamations de la clientèle des banques, des organismes d'assurance et de leurs intermédiaires. Elle y répond en donnant des informations sur les démarches à effectuer en cas de réclamations, ainsi que des informations générales sur la réglementation applicable.

**En revanche l'ACPR n'a pas pour mission de régler les réclamations ou litiges individuels.**

En effet, le traitement des réclamations ou litiges est du ressort des services de réclamations des professionnels concernés, des médiateurs ou, le cas échéant, des tribunaux.

Si le client souhaite contacter l'ACPR, il devra utiliser le formulaire en ligne suivant : [Formulaire de transmission d'information \(secteur assurance\)](#)

En cas de problème de transmission du formulaire présenté *supra*, le client peut l'adresser par voie postale à :

**Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution**

Service Informations et Réclamations

61 rue Taitbout

75 436 PARIS CEDEX 09

Le processus de traitement des réclamations est entièrement gratuit.