

Politique de traitement des réclamations

La présente information est établie conformément à l'article 321-40 du Règlement Général de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF), 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. L'expression d'un mécontentement, qui caractérise une réclamation, s'entend notamment de l'expression d'une insatisfaction ou d'un différend du client (ou du prospect) envers le professionnel pouvant porter notamment sur l'existence, la nature, la qualité, le coût des produits ou des prestations en lien avec les services d'investissement qui ont été fournis ou auraient dû l'être.

Une demande d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation n'est pas une réclamation.

Personne en charge du suivi du traitement des réclamations chez Vigifinance :

Le Responsable Finance & Conformité (Noémie DE BARTILLAT)

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

Par courrier : Vigifinance - 12, rue Marbeuf - 75008 Paris

Par tel : 01 56 88 34 95

Par mail : information@vigifinance.com

Pour s'assurer que sa réclamation nous est parvenue, nous recommandons au client (ou au prospect) 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. La demande sera traitée dans un délai qui ne pourra excéder 2 mois, à compter de la date d'envoi de la réclamation par le client, 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.

Contacter le Médiateur par courrier :

Autorité des Marchés Financiers
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.

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 chez 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.