

## Procédure de traitement des réclamations clients

Conformément aux dispositions de l'article 325-23 du règlement de l'AMF : « Le conseiller en investissements financiers établit et maintient opérationnelle une procédure efficace et transparente en vue du traitement raisonnable et rapide des réclamations que lui adressent ses clients existants ou potentiels. Les clients peuvent adresser des réclamations gratuitement au conseiller en investissements financiers. Il répond à la réclamation du client dans un délai maximum de deux mois à compter de la date de réception de cette réclamation, sauf circonstances particulières dûment justifiées. Il met en place un dispositif permettant un traitement égal et harmonisé des réclamations des clients. Il enregistre chaque réclamation et les mesures prises en vue de son traitement. Il met en place un suivi des réclamations lui permettant, notamment, d'identifier les dysfonctionnements et de mettre en œuvre les actions correctives appropriées. Les informations sur la procédure de traitement des réclamations sont mises gratuitement à la disposition des clients. La procédure mise en place est proportionnée à la taille et à la structure du conseiller en investissements financiers »

En vertu de cet article, la Société CABINET THORÉ-PASSY a mis en place la procédure suivante :

### NOS ENGAGEMENTS :

La fiche d'information légale et le code bonne conduite sont disponibles sur le site myfinances.fr : <http://www.myfinances.fr/informations-légales/>  
Nous accusons réception de la réclamation dans le délai de 10 jours à compter de la réception de la réclamation sauf si la réponse elle-même est apportée au client dans ce délai ; Nous répondons aux demandes d'information du client sur le déroulement du traitement de sa réclamation dans un délai de 2 mois à compter de la réception de la réclamation. Si les délais ne peuvent pas être respectés à cause de circonstances particulières, nous tenons informé le client du déroulement. En cas de refus de faire droit totalement ou partiellement à la réclamation ou lorsqu'elle est rejetée, nous précisons dans la réponse apportée au client les voies de recours possibles, l'existence et les coordonnées du ou des médiateur(s) compétent(s). Aucune confusion à l'égard du client entre le service de traitement des réclamations de Cabinet THORÉ-PASSY et le dispositif de médiation indépendante.

### DÉFINITION D'UNE RÉCLAMATION CLIENT

Qu'est-ce qu'une réclamation client ? Une réclamation est une « déclaration actant le mécontentement d'un client envers un professionnel ».

Par exemple, sans que cela ne soit exhaustif, le cas de la personne qui considère :

- Avoir subi un préjudice de notre fait ou en relation avec notre cabinet, ou l'un de nos partenaires,
- Avoir subi des défauts de qualité de service,

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

### MODALITÉS DE SAISINE DE L'ENTREPRISE

Pour toute réclamation, votre conseiller peut être contacté selon les modalités suivantes :

Toute réclamation peut être formulée par téléphone, mail ou courrier recommandé avec accusé de réception au Gérant du Cabinet THORÉ-PASSY :



Cabinet THORÉ-PASSY  
Madame Florence THORÉ-PASSY  
221 rue de la garde  
41250 MONT PRÈS CHAMBORD



[reclamation@cabinetthorepassy.fr](mailto:reclamation@cabinetthorepassy.fr)



02 02 54 70 74 30

### RÉCEPTION DE LA RÉCLAMATION

Le client doit pouvoir présenter sa réclamation à son interlocuteur habituel (conseiller ou gestionnaire administratif)

Si la personne qui a reçu la réclamation n'est pas habilitée à son traitement, elle doit informer sans délai la personne compétente pour en assurer le traitement.

Renseigner le registre unique des réclamations clients :

Afin d'assurer le suivi et la traçabilité des réclamations, un registre de suivi et de contrôle des réclamations est mis en place au sein du cabinet (annexe 1).

Dès réception de la réclamation, il faut reporter dans l'outil de suivi les informations suivantes : 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 personnes visées par la réclamation, les intervenants autres que le professionnel.

CABINET THORÉ - PASSY - 221, rue de la garde - 41250 MONT - PRES - CHAMBORD  
02. 54. 70.74. 30 – 06. 66. 38. 12.65 - [contact@cabinetthorepassy.fr](mailto:contact@cabinetthorepassy.fr)

CABINET THORÉ-PASSY - SARL au capital de 10.000 euros - RCS Blois n° 487 442 022

Siège social : 221 rue de la garde – 41250 MONT PRES CHAMBORD. Société immatriculée à l'ORIAS sous le n° 07 005 182 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)) pour ses activités réglementées :

- Courtier d'assurance ou de réassurance (COA)

- Courtier en opérations de banque et en services de paiement (COBSP)

- Conseiller en investissement financier (CIF) agréé par l'Anacofi-CIF sous n° E003156 (association agréée par l'Autorité des Marchés Financiers (AMF))

Le Cabinet THORÉ-PASSY a également la compétence d'Agent immobilier avec manipulation de fonds pour les activités de transactions sur immeubles et fonds de commerce. Une carte professionnelle n° CPI 4101 2018 000 025 616 lui a été délivrée par la CCI Loir-et-Cher - garantie financière et assurance responsabilité civile professionnelle (STARSTONE INSURANCE SE - 42 rue de Bassano, 75008 Paris) conformes aux articles L530-1 et 530-2 du code des assurances et à la loi Hoguet du 02/01/1970.

## ORGANISATION DU TRAITEMENT DES RECLAMATIONS CLIENTS :

### Identification / circuits de traitement des réclamations

#### **Les points clés de ce dispositif**

- 1- Réception de la réclamation, via l'un des moyens précisés à l'article « MODALITÉS DE SAISINE DE L'ENTREPRISE » ou via la « FICHE DE RECLAMATION CLIENT » figurant dans le Document d'Entrée en Relation (DER) ;
- 2- La réclamation est identifiée par la société dans le fichier « registre unique des réclamations clients », registre tenu par le Cabinet THORÉ-PASSY ;
- 3- Gestion et traitement sans délai des réclamations adressées au Cabinet THORÉ-PASSY qui s'engage à traiter votre réclamation, renseigner le « FICHIER SUIVI DE LA RECLAMATION CLIENTS » et le tenir à jour à chaque étape de la résolution de la réclamation dans les délais suivants :
  - o **dix jours ouvrables** maximum à compter de la réception de la réclamation, pour accuser réception, sauf si la réponse elle-même est apportée au client dans ce délai,
  - **deux mois maximum** entre la date de réception de la réclamation et la date d'envoi de la réponse au client sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées. Afin de veiller au traitement de la réclamation dans un le délai imparti, des rappels automatiques hebdomadaires seront mis en place à partir du système informatique.
- 4- En cas de difficultés, rencontrées lors du traitement de la réclamation, vous pouvez contacter :

#### - Médiateur compétent pour les litiges avec un entreprise :

Médiateur de l'Anacofi  
92 rue d'Amsterdam  
75009 Paris  
[www.anacofi.asso.fr](http://www.anacofi.asso.fr)

#### - Médiateur compétent pour les litiges avec un consommateur :

Pour les activités IOBSP :

Médiation de la consommation  
Association Nationale des Médiateurs (ANM)  
62 rue Tiquetonne  
75002 PARIS  
[www.anm-conso.com/anacofi-iobsp](http://www.anm-conso.com/anacofi-iobsp)

Madame Murielle Cohen-Branche  
Médiateur de l'AMF  
Autorité des marchés financiers  
17, place de la Bourse  
75082 Paris cedex 02

[www.amf-France.org/Le-mediateur-de-l-AMF/Le-mediateur-mode-d-emploi/Modes-de-saisine.html](http://www.amf-France.org/Le-mediateur-de-l-AMF/Le-mediateur-mode-d-emploi/Modes-de-saisine.html)

Pour les activités de transaction immobilière :

MEDIATION – VIVONS MIEUX ENSEMBLE  
465 avenue de la Libération  
54 000 NANCY  
[www.mediation-vivons-mieux-ensemble.fr](http://www.mediation-vivons-mieux-ensemble.fr)

Pour les activités d'assurance :

La Médiation de l'Assurance  
TSA 50110  
75441 Paris cedex 09

[www.mediation-assurance.org/Saisir+le+mediateur](http://www.mediation-assurance.org/Saisir+le+mediateur)

Pour les activités de CIF :

Une charte de la médiation est disponible sur simple demande téléchargeable sur le site internet de notre société à l'adresse suivante :  
<http://www.myfinances.fr/informations-legales/>

- 5- La réponse à la réclamation sera formulée par une personne disposant d'un niveau de qualifications suffisant (elle doit avoir de bonne connaissance des produits, services, contrats, outils et procédures du cabinet) et du niveau d'habilitation nécessaire.  
Personne habilitée au sein du cabinet THORÉ-PASSY à répondre aux réclamations : Madame Florence THORÉ-PASSY.
- 6- Les réclamations seront analysées et archivées afin d'améliorer le service client.
- 7- Mise en place d'éventuelles actions correctives à partir des dysfonctionnements identifiés dans le traitement des réclamations.

#### Frais occasionnés par la réclamation

*Conformément aux articles du code de la consommation L611-1 et suivants et R612-1 et suivants, il est prévu que pour tout litige de nature contractuelle portant sur l'exécution du contrat de vente et/ou la prestation de services n'ayant pu être résolu dans le cadre d'une réclamation préalablement introduite auprès de notre service client, le Consommateur pourra recourir gratuitement à la médiation.*

CABINET THORÉ-PASSY - 221, rue de la garde - 41250 MONT-PRES- CHAMBORD  
02. 54. 70.74. 30 – 06. 66. 38. 12.65 - [contact@cabinetthorepassy.fr](mailto:contact@cabinetthorepassy.fr)

CABINET THORÉ-PASSY - SARL au capital de 10.000 euros - RCS Blois n° 487 442 022

Siège social : 221 rue de la garde – 41250 MONT PRES CHAMBORD. Société immatriculée à l'ORIAS sous le n° 07 005 182 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)) pour ses activités réglementées :

- Courtier d'assurance ou de réassurance (COA)

- Courtier en opérations de banque et en services de paiement (COBSP)

- Conseiller en investissement financier (CIF) agréé par l'Anacofi-CIF sous n° E003156 (association agréée par l'Autorité des Marchés Financiers (AMF))

Le Cabinet THORÉ-PASSY a également la compétence d'Agent immobilier avec manipulation de fonds pour les activités de transactions sur immeubles et fonds de commerce. Une carte professionnelle n° CPI 4101 2018 000 025 616 lui a été délivrée par la CCI Loir-et-Cher - garantie financière et assurance responsabilité civile professionnelle (STARSTONE INSURANCE SE - 42 rue de Bassano, 75008 Paris) conformes aux articles L530-1 et 530-2 du code des assurances et à la loi Hoguet du 02/01/1970.

Calendrier de traitement des réclamations

<b>J</b>	Réception d'une réclamation	Lorsque vous recevez une réclamation, vous devez renseigner votre registre des réclamations en précisant : 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.
<b>J + 10 JOURS</b>	Accuser réception de la réclamation	Vous disposez de 10 jours à compter de la réception de la réclamation pour en accuser réception au client ou y répondre immédiatement Vous devez mettre à jour votre outil de suivi des réclamations en indiquant la date à laquelle vous avez accusé réception de la réclamation et veiller à son traitement dans les délais impartis.
<b>J + 2 MOIS</b>	Répondre à la réclamation	Vous devez tenir le client informé du déroulement du traitement de sa réclamation et lui répondre dans un délai de 2 mois à compter de la réception de la réclamation. Si, dans votre réponse apportée à la réclamation, vous rejetez totalement ou partiellement la demande du client, vous devez lui indiquer les voies de recours dont il dispose. La personne qui va répondre à la réclamation au sein du cabinet doit disposer d'un niveau de qualification suffisant (elle doit avoir une bonne connaissance des produits, services, contrats, outils et procédures du cabinet) et du niveau d'habilitation nécessaire (exemple : pour la signature des courriers ou les gestes commerciaux consentis). Vous devez mettre à jour votre outil de suivi des réclamations en indiquant la date et la réponse apportée à la réclamation ainsi que les dysfonctionnements identifiés.
<b>SUIVI</b>	Performer votre pratique professionnelle	A partir des réclamations reçues et des dysfonctionnements, manquements ou mauvaises pratiques identifiés, vous devez déterminer et mettre en œuvre les actions correctives.

CABINET THORÉ-PASSY- 221, rue de la garde - 41250 MONT- PRES- CHAMBORD  
02. 54. 70.74. 30 – 06. 66. 38. 12.65 - [contact@cabinethorepassy.fr](mailto:contact@cabinethorepassy.fr)

CABINET THORÉ-PASSY - SARL au capital de 10.000 euros - RCS Blois n° 487 442 022

Siège social : 221 rue de la garde – 41250 MONT PRES CHAMBORD. Société immatriculée à l'ORIAS sous le n° 07 005 182 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)) pour ses activités réglementées :

- Courtier d'assurance ou de réassurance (COA)

- Courtier en opérations de banque et en services de paiement (COBSP)

- Conseiller en investissement financier (CIF) agréé par l'Anacofi-CIF sous n° E003156 (association agréée par l'Autorité des Marchés Financiers (AMF))

Le Cabinet THORÉ-PASSY a également la compétence d'Agent immobilier avec manipulation de fonds pour les activités de transactions sur immeubles et fonds de commerce. Une carte professionnelle n° CPI 4101 2018 000 025 616 lui a été délivrée par la CCI Loir-et-Cher - garantie financière et assurance responsabilité civile professionnelle (STARSTONE INSURANCE SE - 42 rue de Bassano, 75008 Paris) conformes aux articles L530-1 et 530-2 du code des assurances et à la loi Hoguet du 02/01/1970.

**ANNEXE 1 : MODELE DE FICHE DE RECLAMATION CLIENT**

Cabinet THORÉ-PASSY  
Madame THORÉ-PASSY Florence  
221 rue de la garde  
41250 MONT PRÈS CHAMBORD

**Informations client**

Nom : ..... Prénom : .....  
Adresse : .....  
Ville : .....code postal : ..... Tél.: .....  
Mail : .....

Demande / Réclamation :

A.....le ..... Signatu

CABINET THORÉ-PASSY- 221, rue de la garde - 41250 MONT- PRES- CHAMBORD  
02. 54. 70.74. 30 – 06. 66. 38. 12.65 - [contact@cabinetthorepassy.fr](mailto:contact@cabinetthorepassy.fr)

CABINET THORÉ-PASSY - SARL au capital de 10.000 euros - RCS Blois n° 487 442 022

Siège social : 221 rue de la garde – 41250 MONT PRES CHAMBORD. Société immatriculée à l'ORIAS sous le n° 07 005 182 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)) pour ses activités réglementées :

- Courtier d'assurance ou de réassurance (COA)
- Courtier en opérations de banque et en services de paiement (COBSP)
- Conseiller en investissement financier (CIF) agréé par l'Anacofi-CIF sous n° E003156 (association agréée par l'Autorité des Marchés Financiers (AMF))

Le Cabinet THORÉ-PASSY a également la compétence d'Agent immobilier avec manipulation de fonds pour les activités de transactions sur immeubles et fonds de commerce. Une carte professionnelle n° CPI 4101 2018 000 025 616 lui a été délivrée par la CCI Loir-et-Cher - garantie financière et assurance responsabilité civile professionnelle (STARSTONE INSURANCE SE - 42 rue de Bassano, 75008 Paris) conformes aux articles L530-1 et 530-2 du code des assurances et à la loi Hoguet du 02/01/1970.

**Annexe 2 - REGISTRE DE SUIVI ET DE CONTROLE DES RECLAMATIONS**

Date de réception de la réclamation	Nom du client	Objet de la réclamation	Contrat, produit ou service visé par la réclamation	Personne(s) visée(s) par la réclamation	Autre(s) intervenant(s)	Date de l'accusé de réception	Date de la réponse	Réponse apportée à la réclamation	Dysfonctionnement identifié	Action corrective envisagée

CABINET THORÉ- PASSY- 221, rue de la garde - 41250 MONT- PRES- CHAMBORD  
02. 54. 70.74. 30 – 06. 66. 38. 12.65 - [contact@cabinetthorepassy.fr](mailto:contact@cabinetthorepassy.fr)

CABINET THORÉ-PASSY - SARL au capital de 10.000 euros - RCS Blois n° 487 442 022

Siège social : 221 rue de la garde – 41250 MONT PRES CHAMBORD. Société immatriculée à l'ORIAS sous le n° 07 005 182 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)) pour ses activités réglementées :

- Courtier d'assurance ou de réassurance (COA)
- Courtier en opérations de banque et en services de paiement (COBSP)
- Conseiller en investissement financier (CIF) agréé par l'Anacofi-CIF sous n° E003156 (association agréée par l'Autorité des Marchés Financiers (AMF))

Le Cabinet THORÉ-PASSY a également la compétence d'Agent immobilier avec manipulation de fonds pour les activités de transactions sur immeubles et fonds de commerce. Une carte professionnelle n° CPI 4101 2018 000 025 616 lui a été délivrée par la CCI Loir-et-Cher - garantie financière et assurance responsabilité civile professionnelle (STARSTONE INSURANCE SE - 42 rue de Bassano, 75008 Paris) conformes aux articles L530-1 et 530-2 du code des assurances et à la loi Hoguet du 02/01/1970.