

Traitement des réclamations

En cas de réclamation du client, les parties contractantes s'engagent à rechercher en premier lieu un arrangement amiable.

La réclamation traduit le mécontentement du client envers le conseiller.

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

La réclamation peut être exprimée lors d'un rendez-vous ou être adressée à la direction de la société par courrier (à l'adresse du cabinet : 38 rue de Chezy 92200 NEUILLY-SUR-SEINE), ou e-mail (pgotteland@cofiland.com). La Lettre Recommandée avec Accusé de Réception (LRAC) est la plus adéquate en cas de gravité.

Le client est informé que la réclamation pourra être transmise au promoteur du produit si la réclamation concerne aussi ce dernier.

Le Cabinet accuse réception de la réclamation dans le délai de 10 jours et dispose de deux mois maximum pour y répondre, sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées.

Dans un second temps, en cas de réponse insatisfaisante le client peut contacter :

- La Compagnie CIF
A l'attention du Président pour médiation
8 rue Godot de Mauroy
75009 PARIS
contact@lacie-cif.fr

Dans un troisième temps :

Pour l'activité de CIF :

- Le Médiateur de l'AMF (instruments financiers) :
Autorité des Marchés Financiers
17, Place de la Bourse
75 082 Paris Cedex 02
<http://www.amf-france.org/Le-mediateur-de-l-AMF/Presentation.html>

Pour les autres activités :

- CNPM Médiation Consommation
27 avenue de la Libération
42400 SAINT CHAMOND
Téléphone : 09.88.30.27.72
Mail : contact-admin@cnpm-mediation-consommation.eu
<https://www.cnpm-mediation-consommation.eu>

Enfin, le tribunal relevant de la juridiction compétente pourra être saisi et statuer sur tout litige pouvant découler de la validité, de l'interprétation ou de l'application de la présente lettre de mission.