

POLITIQUE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS DE PARISII GESTION PRIVÉE

1. CONTEXTE

Conformément à la réglementation en vigueur, Parisii Gestion Privée a établi et maintient opérationnel un dispositif de traitement des réclamations qui seraient émises par ses clients, concernant ses activités de Conseiller en Investissements Financiers, de Courtier en assurance et de Courtier en opérations de banque et en services de paiement.

Ce dispositif a pour vocation de traiter, de manière efficace et transparente, les réclamations des clients de Parisii Gestion Privée, conformément aux dispositions de l'article 325-23 du Règlement général de l'AMF ainsi qu'à l'instruction AMF DOC-2012-07 et à la recommandation ACPR 2016-R-02 du 14 novembre 2016.

Aussi, le présent document vise à décrire le process à respecter par le client en cas de réclamation.

2. DEFINITION D'UNE RECLAMATION

La recommandation ACPR n°2016-R-02 du 14 novembre 2016 ainsi que l'instruction AMF n° 2012-07 relatives au traitement des réclamations définissent une réclamation de la manière suivante :

« Une réclamation est une déclaration actant du mécontentement du client envers le professionnel. Une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification ou une demande d'avis n'est pas une réclamation »

A ce titre et conformément aux doctrines des autorités de tutelle susvisées Parisii Gestion Privée, met à la disposition de sa clientèle :

- ❖ un accès facile et gratuit au système de traitement des réclamations,
- ❖ une information claire et transparente sur les modalités de traitement des réclamations,
- ❖ un traitement des réclamations efficace, égal et harmonisé.

En outre, Parisii Gestion Privée met en place les éventuelles actions correctives à partir des dysfonctionnements identifiés dans le traitement des réclamations.

3. PROCESS DU TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

1. Les modalités de transmission des réclamations

Le client pourra présenter sa réclamation par courrier postal (lettre simple ou recommandée) au siège de Parisii Gestion Privée 48 avenue Victor Hugo 75016 Paris, à l'attention de Monsieur Pascal Morel ou par courrier électronique contact@parisiigp.fr.

2. Le processus de traitement des réclamations

A réception de toute réclamation, celle-ci est analysée et traitée par la personne en charge du traitement des réclamations au sein de Parisii Gestion Privée, Monsieur Pascal Morel, qui en informe le client de sa prise en compte et du délai de réponse qui lui sera impartit par courrier avec accusé de réception, dans un délai de dix jours ouvrables.

L'accusé de réception de la demande du client pourra ne pas être communiqué au client, si dans l'intervalle une réponse à sa demande a été préalablement adressée dans le délai de dix jours ouvrables.

Parisii Gestion Privée s'assure que la phase de traitement des réclamations s'effectue avec célérité et loyauté envers les clients ayant émis une réclamation.

Les réponses apportées aux réclamations sont transmises aux clients par courrier avec accusé de réception, dans un délai de deux mois. Si toutefois, Parisii Gestion Privée n'était pas en mesure d'apporter une réponse dans les délais impartis, une information spécifique serait communiquée aux clients.

Si la réponse apportée par Parisii Gestion Privée ne satisfait pas le client ayant émis la réclamation, ce dernier peut saisir :

- ✓ le médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF), Madame Marielle Cohen-Branche, 17 place de la Bourse 75082 Paris Cedex 02. Site internet : <https://www.amf-france.org/Le-mediateur-de-l-AMF/Le-mediateur-mode-d-emploi/Champ-de-competences> pour les activités relevant du statut de conseiller en Investissements Financiers (CIF),
- ✓ la Médiation de l'Assurance – TSA 50110 – 75441 PARIS Cedex 09. Site internet : <https://www.mediation-assurance.org/>, pour les activités relevant du statut d'intermédiaire en assurance (IAS),
- ✓ ANM Conso – 2 rue de Colmar – 94300 Vincennes. Site internet : <https://www.anm-conso.com/site/particulier.php> pour les activités relevant du statut d'intermédiaire en opérations de banque et en services de paiement (IOBSP) et de l'intermédiation immobilière,
- ✓ le médiateur de l'Anacofi - 92 Rue d'Amsterdam 75009 PARIS. Site internet : <https://www.anacofi.asso.fr/a-propos/nos-services/> pour les litiges avec les entreprises.

Enfin, en cas d'échec d'une solution amiable, le litige pourrait être porté devant les tribunaux compétents.